Rapports annuels de gestion 20

Société de l'assurance automobile du Québec
Fonds d'assurance automobile du Québec
Contrôle routier Québec

Sécurité routière

Québec

	2007	2006
La Société d'assurance automobile du Québec		
Nombre d'employés	3 424	3 448
Nombre de points de service	149	151
Nombre de centres de services	44	44
Nombre de mandataires	105	107
Nombre de mandataires en vérification mécanique	139	134
Nombre de transactions en point de service	10 050 803	9 869 185
Nombre d'appels téléphoniques traités par les préposés	2 615 955	2 633 080
Nombre de visites du site Web	6 282 093	5 179 255
Nombre de transactions en ligne grand public (site Web)	395 023	287 617
Service québécois de changement d'adresse	252 021	196 327
Nombre de paiements en ligne par l'entremise des institutions financières	935 052	744 797
La sécurité routière		
Nombre de victimes d'accidents	47 940	50 484
Blessures mortelles	608	721
Blessures graves	2 866	3 721
Blessures légères	44 466	46 042
Nombre d'infractions au Code de la sécurité routière entraînant l'inscription de points d'inaptitude au dossier d'un conducteur	922 681	727 223
La gestion de l'accès au réseau routier		
Nombre de titulaires de permis de conduire	4 909 380	4 841 176
Nombre de véhicules en circulation	5 539 013	5 402 353
Le contrôle routier		
Nombre d'interventions sur route	93 263	95 656
Nombre d'inspections (selon la norme CVSA)	11 176	11 996
Nombre d'interventions en entreprise	323	575
L'assurance automobile		
Produit des contributions d'assurance	708,9 M$	697,5 M$
Nombre de nouvelles réclamations reçues	33 247	34 405
Nombre de réclamations d'assurance traitées	111 654	112 339
Indemnités versées	981,9 M$	1 101,9 M$
Taux de financement	68 %	63 %
Niveau de capitalisation	97 %	99 %

Des exemplaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :
Société de l'assurance automobile du Québec
Direction des communications
Case postale 19600
333, boul. Jean-Lesage, O-M-51
Québec (Québec) G1K 8J6

Internet : www.saaq.gouv.qc.ca

Édité par la Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal 2008
Bibliothèque et archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-52968-2 (Imprimé)

Dans le présent document, lorsque le contexte s'y prête,
le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Québec, le 5 mai 2008

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec, du Fonds d'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2007.

Dans son rapport, la Société fait une reddition de comptes à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des engagements de sa déclaration de services aux citoyens. De plus, dans une section distincte, elle rend compte, en qualité de fiduciaire, des activités et des ressources du Fonds d'assurance automobile du Québec.

De son côté, l'agence Contrôle routier Québec rend compte, dans son rapport, des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2007.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

La ministre des Transports,

Julie Boulet

Julie Boulet

Québec, le 30 avril 2008

Madame Julie Boulet
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29e étage
Québec

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec, du Fonds d'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 décembre 2007.

Le rapport de la Société fait notamment état des résultats obtenus par celle-ci à l'égard des objectifs de son Plan stratégique 2006-2010 de même qu'à l'égard des engagements de sa déclaration de services aux citoyens. De plus, il présente les états financiers vérifiés de la Société.

Dans le rapport du Fonds d'assurance automobile du Québec, la Société rend compte de l'utilisation des ressources de ce fonds, dont elle est fiduciaire. Ce rapport présente aussi les états financiers vérifiés du Fonds d'assurance automobile.

Le rapport de l'agence Contrôle routier Québec, pour sa part, présente les résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2007.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma haute considération.

La présidente du conseil d'administration,

Marie-Anne Tawil

Je m'attache, toi aussi.
Francine Lemay
Service de la téléphonie et des équipements micro-informatiques

Dans le cadre de l'*Année de la sécurité routière 2007*, la Société de l'assurance automobile du Québec a invité plusieurs artistes, membres de son personnel, à créer une oeuvre sur le thème de la sécurité routière.

Message de la présidente du conseil d'administration 6
Message du président et chef de la direction 8
Déclaration du président et chef de la direction 14
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes 15
Introduction 16

RAPPORT ANNUEL DE GESTION DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC 17
La Société 18
Les objectifs 33
Les résultats 37
L'application de certaines politiques gouvernementales 72
Les ressources 78
États financiers 87

RAPPORT ANNUEL DE GESTION DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC 107
Présentation 108
La situation financière du Fonds d'assurance 110
États financiers 115

RAPPORT ANNUEL DE GESTION DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC
Message du vice-président et directeur général – Contrôle routier
Déclaration du vice-président et directeur général – Contrôle routier
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes
Les faits saillants
Contrôle routier Québec
Les résultats à l'égard du plan d'action 2007
Le traitement des plaintes rattachées au code de déontologie des contrôleurs routiers
La gestion des personnes et des ressources financières
Lexique

ANNEXES 171
Annexe 1 – Les lois et les règlements appliqués par la Société 173
Annexe 2 – Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec 176

Message de la présidente du conseil d'administration

Une année remarquable!

La Société de l'assurance automobile du Québec a connu, en 2007, une année remarquable par ses réalisations. Ses efforts en sécurité routière ont porté fruit. En effet, le bilan routier de l'année 2007 représente le meilleur de toute l'histoire de la Société pour le nombre de décès sur les routes du Québec. Quant au problème structurel de financement de l'année courante que connaissait le régime d'assurance automobile depuis les années 80, il est en voie d'être résolu, grâce à la conjugaison de trois mesures : un meilleur bilan routier, le maintien des frais administratifs au même niveau pour cinq ans et la mise à jour des contributions d'assurance dans le coût du permis de conduire et des frais d'immatriculation, une correction qui s'effectuera au cours des prochaines années.

Cette performance remarquable est le fruit d'une gestion rigoureuse et de la mobilisation de tout le personnel autour des objectifs de la Société. C'est également l'aboutissement du leadership éclairé dont a fait preuve M. John Harbour au cours des trois dernières années, ce qui a incité le conseil d'administration à proposer au gouvernement une reconduction de ses fonctions de président et chef de la direction. Ainsi, à la fin de l'année 2007, le gouvernement renouvelait le mandat de M. Harbour pour une période de cinq ans, le jour même de ma nomination à la présidence du conseil.

Au 31 décembre 2007, le conseil d'administration de la Société comptait douze membres dont trois nouveaux, M^me^ Hélène Racine, M. Alain Albert et moi-même. Le conseil a tenu treize séances au cours de l'année 2007.

Une gouvernance plus forte

À l'instar des autres sociétés d'État au Québec, l'année 2007 représentait la première année d'application de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, adoptée en décembre 2006, qui précise de nouvelles règles sur la présidence, la composition, les responsabilités et le fonctionnement du conseil. Le conseil a ainsi modifié la structure et le fonctionnement de ses comités. Il a également précisé le partage de ses responsabilités et de ses activités, celles qui relèvent des divers mandats de la Société et celles qui ont rapport au Fonds d'assurance automobile du Québec, dont la Société est fiduciaire. En outre, il a porté une attention particulière au suivi des travaux de la Table de la sécurité routière du gouvernement et aux nombreuses activités de l'Année de la sécurité routière.

Une société unique au monde

Qu'on me permette d'exprimer ma fierté et celle de mes collègues du conseil d'être associés à une organisation aussi remarquable. Notre régime public d'assurance automobile fait l'envie de nombreux pays à travers le monde. C'est un régime simple : le seul critère pour être indemnisé, c'est d'établir le lien entre des blessures corporelles et un accident de la route. C'est un régime universel : tous les citoyens sont admissibles, sans égard à la responsabilité, et ce, partout dans le monde. C'est un régime pratique qui prend rapidement en charge les victimes de la route et les accompagne, au besoin, pour toute une vie. Enfin, c'est un régime économique : même avec les hausses du permis de conduire et des frais d'immatriculation, les contributions resteront, de loin, les moins élevées au Canada.

L'année 2008 est remplie de défis : nous devrons collectivement poursuivre nos efforts en sécurité routière pour faire encore mieux dans les années à venir. Comme société d'État, nous devrons être à la hauteur des attentes du gouvernement afin de répondre efficacement à tous les changements législatifs au Code de la sécurité routière qui seront mis en vigueur au cours de 2008. Nous devrons, dès la fin de l'année 2008, être en mesure de délivrer le nouveau Permis de conduire *Plus*, un permis de conduire qui servira de pièce d'identité pour accéder au territoire des États-Unis par voie terrestre ou maritime. Enfin, nous devrons maintenir, sur le plan organisationnel, une performance exemplaire malgré de nombreux départs à la retraite, et dans un contexte de restriction de l'effectif.

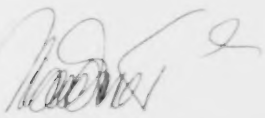
Le succès n'est pas le fruit du hasard, mais plutôt le résultat de multiples efforts qui s'inscrivent dans la durée, et qui se déploient autour d'une vision inspirante. Cette vision de la Société est audacieuse. En effet, la Société vise à être « reconnue pour son leadership en sécurité routière, pour son excellence comme assureur et pour sa performance comme organisation publique au service des Québécois[1]. »

C'est cette vision qui conforte notre détermination, comme membres du conseil, à continuer notre travail d'accompagnement de la Société dans la poursuite de ses orientations stratégiques.

Merci à une grande équipe!

Je tiens à remercier chaleureusement les membres du conseil pour leur disponibilité et leur dévouement. Je remercie également le président et chef de la direction et son équipe de direction, en leur assurant qu'ils peuvent compter sur l'appui indéfectible du conseil dans la conduite des affaires de la Société. Merci enfin à l'ensemble du personnel dont nous reconnaissons la compétence et l'engagement.

La présidente du conseil d'administration,



Marie-Anne Tawil

Avril 2008

1. Vision de la vision de la Société, inscrit dans le Plan stratégique 2008-2013, qui même déposé à l'Assemblée nationale en 2008.

Message du président et chef de la direction

Au nom de la direction et du personnel, j'ai le plaisir de présenter les rapports annuels de gestion 2007 de la Société de l'assurance automobile du Québec, du Fonds d'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec. Je profite de l'occasion pour faire état des dossiers importants qui ont marqué l'année 2007 et pour relever les principaux défis que la Société devra relever dans les années à venir.

2007, l'an 2 du Plan stratégique 2006-2010

L'année 2007 marquait la deuxième année de la mise en œuvre du Plan stratégique 2006-2010 de la Société. Ce plan trace des orientations très précises qui s'appuient sur une ambitieuse vision à concrétiser d'ici 2010, dont le but est de faire en sorte que la Société soit « reconnue pour son leadership à rendre la circulation sur les routes du Québec la plus sécuritaire au monde; pour son excellence comme assureur de dommages corporels et pour sa performance comme organisation publique au service des usagers de la route. »

Cette vision a servi de fil conducteur dans la gestion des grands dossiers au cours de 2007, à commencer par une restructuration interne, puis en intervenant systématiquement dans les trois axes de cette vision, la sécurité routière, le Fonds d'assurance et la performance de l'organisation.

Une restructuration centrée sur la vision

Au début de l'année 2007, la Société a entrepris une restructuration majeure de ses directions dans l'intention de recentrer formellement trois groupes opérationnels au service de la clientèle : l'accès au réseau routier, le contrôle routier et l'assurance. Trois vice-présidences, directions générales ont été créées à cette fin. L'autre intention de la nouvelle structure a été de renforcer le rôle stratégique de la sécurité routière, cette mission étant dévolue à la Vice-présidence à la sécurité routière. Enfin, plusieurs équipes engagées dans l'administration quotidienne de la Société ont été intégrées à deux autres vice-présidences : la Vice-présidence aux ressources humaines, à l'administration et aux finances et la Vice-présidence aux technologies de l'information.

Premier élément de la vision : rendre la circulation sur les routes du Québec la plus sécuritaire au monde

La sécurité routière a certainement été l'un des dossiers les plus actifs à la Société, notamment avec la décision du gouvernement de décréter l'année 2007, Année de la sécurité routière. Dès lors, une stratégie de sensibilisation de grande envergure était mise en place avec la promotion d'un symbole de la sécurité routière soutenant le thème « On est tous responsables de notre conduite ». La Société a déployé une importante campagne de communication et plusieurs efforts ont été consentis pour appuyer les activités des services de police partout sur le territoire du Québec.

Des résultats éloquents

Toutes ces actions ont porté fruit en commençant par une amélioration significative du bilan routier, principal indicateur des résultats. En effet, les routes du Québec ont connu 113 décès de moins en 2007 avec un bilan de 608 victimes, comparativement à 721 l'année précédente, ce qui représente une diminution de 15,7 %.

Sur le chapitre des blessés graves, la diminution a été encore plus marquée avec une baisse de l'ordre de 23 %, passant de 3 721 blessés graves en 2006 à 2 866 au cours de 2007. Les deux données sont très significatives puisque les accidents entraînant des décès et des blessures graves sont source de grandes tragédies humaines et entraînent des coûts importants, non seulement pour le Fonds d'assurance automobile, mais pour toute notre société. Du côté des blessés légers, l'année 2007 a aussi connu une diminution de l'ordre de 3,4 % des victimes par rapport à 2006.

En plus de ces résultats remarquables, il est permis de croire que les efforts de 2007 ont réussi à sensibiliser davantage les Québécois au phénomène de la sécurité sur les routes. Ainsi, en ce qui concerne les préoccupations des Québécois, les sondages ont démontré que la sécurité routière est passée de la 5e place en début d'année 2007 (derrière le réchauffement climatique, la toxicomanie, la violence conjugale et le suicide) à la 2e place en fin d'année, derrière le réchauffement climatique.

Un travail d'équipe remarquable

La participation marquée des partenaires — au premier chef, le ministère des Transports, les services policiers et les municipalités — est également une indication que la sécurité routière est devenue plus importante aux yeux de la population en 2007. Tous les services policiers ont misé sur une action concertée en intensifiant leur présence sur l'ensemble du territoire.

La Société a concrètement appuyé ces efforts en apportant un soutien logistique ou technique aux plans d'action régionaux et en siégeant à plusieurs tables de concertation dédiées à la sécurité routière. Soulignons que près d'une centaine d'organismes ont sollicité la licence d'utilisation du symbole de la sécurité routière dans le contexte de leurs activités. Les contrôleurs routiers de la Société ont également mis l'épaule à la roue auprès des conducteurs de véhicules lourds en insistant sur la sécurité routière au cours de leurs multiples interventions dans le réseau routier du Québec.

Il faut se réjouir de la performance de toutes ces équipes, les résultats de 2007 ayant été très encourageants puisqu'ils témoignent de la meilleure année de toute l'histoire de la Société pour le nombre de décès sur nos routes. La tâche est loin d'être terminée cependant. Toutes proportions gardées, si le Québec connaissait le même taux de décès sur ses routes que celui observé en 2006 dans des pays comme la Suède, les Pays-Bas ou la Grande-Bretagne, le nombre de décès serait inférieur à 431 victimes. Plus près de nous, en le comparant à l'Ontario, il serait de 477 décès. Le Québec peut donc faire mieux. Beaucoup mieux.

Un encadrement législatif pour six finalités

On ne peut clore le volet des activités de 2007 sans souligner l'engagement du gouvernement tout au long de cette Année de la sécurité routière. Le projet de loi n° 42, adopté par l'Assemblée nationale le 19 décembre et sanctionné le 21 décembre 2007, est venu renforcer substantiellement le cadre législatif du Code de la sécurité routière ainsi que le Règlement sur les points d'inaptitude, en ciblant six finalités : la vitesse, l'alcool au volant, l'utilisation du téléphone cellulaire au volant, l'installation de radars photo et de caméras aux feux rouges en projet pilote, la vitesse des véhicules lourds et l'accès graduel à la conduite.

La Société ne peut que se réjouir de ces mesures qui auront un effet certain sur le bilan routier au cours des prochaines années, en plus de sensibiliser davantage les conducteurs aux enjeux de la sécurité routière au Québec.

Deuxième élément de la vision : atteindre l'excellence comme assureur de dommages corporels

Pour atteindre l'excellence, le régime doit d'abord acquérir une stabilité financière afin d'être toujours en mesure d'honorer ses engagements envers les victimes de la route.

L'équilibre financier du Fonds d'assurance automobile

Le Fonds d'assurance automobile connaît, depuis le début des années 80, un important problème structurel de financement : d'année en année, les contributions d'assurance prélevées à même le permis de conduire et l'immatriculation sont nettement insuffisantes pour lui permettre d'assumer les charges courantes et futures générées par les accidents d'une année.

Pour rétablir l'équilibre financier du Fonds d'ici 2010, trois actions ont été entreprises : 1) ramener le bilan routier à ce qu'il était en 2001 ; 2) réduire de façon récurrente les charges, principalement en modifiant les pratiques reliées au traitement des réclamations et 3) hausser, pendant trois ans, les contributions d'assurance à compter de 2008.

Or, à la fin de 2007, deux des trois mesures affichaient des résultats positifs : le bilan routier s'est nettement amélioré et les différents efforts pour améliorer l'efficience des opérations ont généré des économies. À cette description financière positive viendront s'ajouter, dès 2008, les nouvelles contributions d'assurance. C'est donc dire qu'au terme du Plan stratégique 2006-2010, le Fonds d'assurance devrait avoir retrouvé l'équilibre financier qui lui a fait défaut depuis plus de 25 ans.

La stabilité financière du Fonds d'assurance prend également son assise à plus long terme dans la politique de placement de la Société, qui prévoit un rendement annuel moyen sur ses placements de 6,5 %, net de frais, une cible qui s'inscrit dans la logique des marchés sur un horizon de 10 ans. Or, au cours des trois années précédant le présent exercice, le Fonds d'assurance a connu un rendement moyen de 15,5 % sur ses placements, générant plus de 3 milliards de dollars de revenus, ce qui est venu combler une bonne partie des déficits du Fonds d'assurance. Or, même avec la baisse des marchés financiers qui a caractérisé l'année 2007, le Fonds a obtenu un rendement de 6,4 %, net de frais, à un dixième près de la cible.

Le plan triennal de révision des pratiques et des processus en indemnisation

L'année 2007 constituait, pour le Fonds d'assurance, la deuxième année de mise en œuvre du Plan triennal de révision des pratiques et des processus en indemnisation, un plan qui vise à améliorer le service à la clientèle, tout en diminuant les délais de traitement des réclamations et les périodes d'invalidité.

Les résultats de ce vaste chantier ont été tangibles en 2007, avec l'implantation d'un nouveau processus de traitement rapide de certaines réclamations d'assurance. Sur ce chapitre, le délai moyen de traitement pour les accidentés de ces catégories de réclamations a été ramené à une moyenne de 14 jours ouvrables. Tout en simplifiant les échanges avec les accidentés et en accélérant la prestation des services, le Fonds a obtenu des gains d'efficacité non négligeables ainsi qu'un meilleur contrôle des coûts. Je tiens à souligner que c'est grâce à la contribution de tout le personnel et à la grande capacité d'adaptation des employés aux divers changements que ces résultats ont pu être obtenus.

Troisième élément de la vision : devenir une organisation performante

Le troisième volet de la vision entend faire de la Société une organisation « reconnue pour sa performance comme organisation publique au service des usagers de la route ». Cette ambition rejoint plusieurs équipes et englobe plusieurs dimensions de la Société : l'accès des usagers au réseau routier, le contrôle du transport routier des personnes et des biens, les frais administratifs de la Société, les contraintes de gestion des ressources humaines dans un contexte de réduction de l'effectif, sans oublier les défis technologiques auxquels la Société fait déjà face pour répondre adéquatement aux nouveaux besoins de sa clientèle. Les lignes qui suivent reprennent brièvement ces éléments.

L'accès des usagers au réseau routier

La Société a entrepris une réflexion d'envergure en vue de constituer un plan général d'exploitation pour l'ensemble de ses services d'accès au réseau routier du Québec. Ce plan permettra, d'une part, de mieux cerner les besoins des divers groupes de clientèle et, d'autre part, d'analyser en détail la vulnérabilité de la main-d'œuvre, dans un contexte de départs massifs à la retraite des employés. Du côté de Services Québec, mentionnons que la Société a poursuivi ses efforts de collaboration en accueillant les partenaires de l'organisme dans certains de ses centres de services.

Le contrôle routier du transport de personnes et de biens

La Vice-présidence et direction générale - Contrôle routier a terminé, au cours de 2007, la révision de toutes ses activités opérationnelles en y associant étroitement son personnel. La nouvelle organisation du travail vise à optimiser les interventions des contrôleurs routiers et à mieux cibler les conducteurs et les véhicules à risque. La mise en œuvre de la nouvelle organisation s'est accompagnée d'une stratégie de gestion du changement.

Toujours sur le chapitre de la performance, la Société a terminé l'installation d'un système de haute technologie de transport intelligent en expérimentation à son poste de contrôle routier de la frontière de Saint-Bernard-de-Lacolle, dans le but d'assurer une meilleure fluidité de la circulation des véhicules lourds conformes à la réglementation et un meilleur ciblage des conducteurs et véhicules à risque.

Le maintien des frais administratifs

La Société s'est donné comme objectif de maintenir au même niveau ses frais d'administration pour toute la durée du Plan stratégique 2006-2010. Or, pour une deuxième année consécutive, la Société a atteint l'objectif en maintenant ces frais sous l'indicateur cible.

Les contraintes de gestion des ressources humaines

Afin de planifier les besoins de main-d'œuvre et de limiter le risque de perte d'expertise pour l'organisation, toutes les unités de la Société ont amorcé une réflexion stratégique portant sur la vulnérabilité des ressources selon les groupes de clientèle desservis, les types d'activité, les principaux défis anticipés, etc. Cette démarche a été coordonnée par la Vice-présidence aux ressources humaines, à l'administration et aux finances et elle se poursuivra au cours de l'année 2008 avec la production d'un diagnostic et d'un plan de gestion des compétences.

Le bilan de santé technologique

À l'instar de bien des organisations gouvernementales, la Société doit faire face au vieillissement des solutions technologiques mises en place dans les années 80 et au début des années 90. Afin de préciser l'état de ses actifs dans les technologies de l'information, et dans le but d'élaborer des stratégies d'action, la Vice-présidence aux technologies de l'information a démarré, au cours de 2007, un bilan de santé des applications les plus touchées par le vieillissement technologique. Du même coup, elle a entrepris des travaux visant à repérer dans le marché l'existence de nouvelles façons de faire qui pourraient améliorer les processus actuels. Il est à prévoir qu'au cours des prochaines années, la Société devra consentir des investissements importants dans ses solutions d'affaires afin d'assurer la continuité de ses services à la clientèle.

Les principaux défis de 2008

L'année 2008 fera encore une large place aux préoccupations de la sécurité routière au Québec, afin de poursuivre les efforts consentis en 2007 et obtenir des gains encore plus significatifs dans les années à venir. Comme il a été mentionné précédemment, il reste beaucoup à faire, notamment lorsqu'on compare le Québec à d'autres sociétés.

Sur le plan organisationnel, toujours en sécurité routière, la Société devra procéder à plusieurs ajustements administratifs pour répondre aux nouvelles exigences des changements législatifs au Code de la sécurité routière qui seront mis en vigueur au cours de 2008.

La mise au point du Permis de conduire *Plus* constituera un autre défi de taille au cours de 2008, tant du point de vue technologique que du point de vue organisationnel. Ce permis de conduire du futur établira l'identité et la citoyenneté de son titulaire de manière à satisfaire aux nouvelles exigences du gouvernement américain en ce qui concerne l'accès au territoire des États-Unis par voie terrestre ou maritime. Les premiers exemplaires de ce permis devraient voir le jour en décembre 2008.

L'organisation du travail, la révision des processus, l'accompagnement des gestionnaires et des employés dans la gestion du changement constitueront également des défis de taille, dans le contexte de nombreux départs à la retraite et du transfert de connaissances qu'il faudra planifier pour maintenir des services de qualité au bénéfice des citoyens.

Merci à une grande équipe!

La vision formulée dans le Plan stratégique 2006-2010 est ambitieuse parce que son but est de faire en sorte que la Société soit reconnue pour son leadership, son excellence et sa performance : *leadership* en sécurité routière, *excellence* en assurance de personnes et *performance* comme organisation publique. Au-delà des mots, c'est une vision exigeante parce qu'elle requiert autant des efforts individuels que des efforts collectifs.

J'ai le privilège et l'honneur de diriger, depuis maintenant trois ans, une société d'État qui m'impressionne encore chaque jour pour l'engagement de ses gestionnaires et le dévouement de ses employés à bien servir la population québécoise, tout en relevant les défis d'une organisation en changement. Je les remercie toutes et tous bien sincèrement.

Merci également aux membres du conseil d'administration qui s'engagent dans les choix stratégiques et le développement de la Société, dans le contexte des nouvelles dispositions de gouvernance qui caractérisent aujourd'hui les sociétés d'État du Québec. En plus d'être recherchés, leurs avis et conseils nous assurent de ne jamais perdre de vue notre vision dans l'atteinte de nos objectifs.

Le président et chef de la direction,

John Harbour

Avril 2008

La fiabilité de l'information contenue dans les rapports annuels de gestion 2007 de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec, et celle des contrôles afférents relèvent de ma responsabilité.

Le Rapport annuel de gestion 2007 de la Société de l'assurance automobile du Québec :

- décrit fidèlement la mission, les mandats et l'organisation administrative de la Société;
- présente les orientations et les objectifs du Plan stratégique 2006-2010 et rend compte des résultats obtenus au cours de l'année 2007;
- présente les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Société et rend compte des résultats obtenus en 2007;
- décrit les ressources de la Société et présente ses états financiers vérifiés au 31 décembre 2007.

De son côté, le Rapport annuel de gestion 2007 du Fonds d'assurance automobile du Québec donne de l'information sur la santé financière de ce fonds pour l'année 2007 et en présente les états financiers vérifiés au 31 décembre 2007.

Je déclare que l'information contenue dans les deux rapports de gestion susmentionnés ainsi que les contrôles afférents sont fiables et que cette information correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2007.

Le président et chef de la direction,

John Harbour

Québec, avril 2008

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans les rapports annuels de gestion 2007 de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons accompli au cours de notre examen.

Nous avons fondé notre examen sur les normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans les rapports annuels de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans les rapports annuels de gestion 2007 de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne et de l'évaluation des programmes,

Hoda Abdel Malak

Hoda Abdel Malak, CA

Québec, avril 2008

La reddition de comptes exigée

Depuis décembre 2000, la Société est assujettie à la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01). En conséquence, elle doit, chaque année, rendre compte à l'Assemblée nationale des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des engagements de sa déclaration de services aux citoyens.

De plus, la Société est fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec. À ce titre, elle est autonome dans ses décisions et n'est pas assujettie à la Loi sur l'administration publique. Elle doit néanmoins produire un rapport annuel de gestion sur le Fonds et le déposer à l'Assemblée nationale.

Enfin, une des vice-présidences d'exploitation de la Société est constituée en agence et porte le nom de Contrôle routier Québec. Conformément à la Loi sur l'administration publique, cette dernière produit un rapport annuel de gestion distinct de celui de la Société.

La présentation des rapports

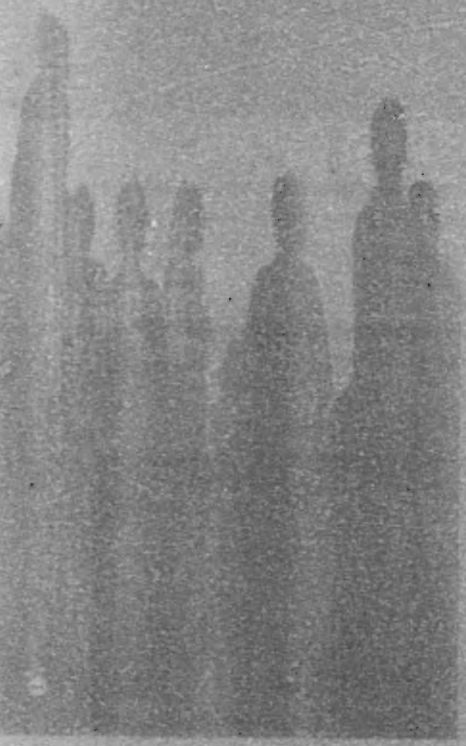
Pour l'année 2007, la Société a décidé de satisfaire aux exigences précitées en regroupant, en un seul volume, les rapports annuels de gestion de la Société, du Fonds d'assurance automobile et de l'agence Contrôle routier Québec.

Le rapport annuel de gestion de la Société présente les résultats obtenus en 2007 à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2006-2010, des engagements de la Déclaration de services aux citoyens et de certaines politiques gouvernementales. Il présente également les ressources ainsi que les états financiers vérifiés de la Société.

Le rapport annuel de gestion du Fonds d'assurance automobile donne de l'information sur la gestion de ce fonds et en présente les états financiers vérifiés.

Enfin, dans son rapport annuel de gestion, Contrôle routier Québec fait connaître les résultats obtenus en 2007 dans la mise en œuvre de son plan d'action annuel.

Mentionnons que le présent document est disponible dans le site Web de la Société, où se trouve également un document d'information sur la Société qui contient nombre de renseignements complémentaires.



Rapport annuel de gestion 2007

Société de l'assurance automobile du Québec

LA SOCIÉTÉ 18
La mission et les mandats 18
La direction 19
L'organigramme 30

LES OBJECTIFS 33
Le Plan stratégique 2006-2010 34
La Déclaration de services aux citoyens 36

LES RÉSULTATS 37
La mesure de la performance 37
Les résultats à l'égard du Plan stratégique 2006-2010 38
Le traitement des plaintes 54
Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens 55

L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 72
La protection des renseignements personnels 72
Les politiques touchant le personnel 73
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration 75
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 76
L'allégement réglementaire et administratif 76
Le développement durable 77

LES RESSOURCES 78
Les ressources humaines 78
Les technologies de l'information 80
Les ressources matérielles et immobilières 82
Les ressources financières 82

ÉTATS FINANCIERS 87

La Société

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme gouvernemental qui relève de la ministre des Transports. Elle est administrée par un conseil d'administration composé de neuf à quinze membres nommés par le gouvernement, dont le président du conseil et le président et chef de la direction. Son exercice financier se termine le dernier jour de décembre de chaque année.

La Société est chargée de l'application de la Loi sur l'assurance automobile et du Code de la sécurité routière et, en vertu d'ententes prévues dans ce code, elle voit à l'application partielle de sept autres lois[2].

La mission et les mandats

La Société a pour mission de protéger et d'assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route. À ces fins :

- en qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec :
  - elle indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation,
  - elle mène des activités de promotion de la sécurité routière et de prévention,
  - elle fixe et perçoit les contributions d'assurance;
- elle gère le droit d'accès au réseau routier et perçoit les droits afférents;
- elle surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens.

La Société exécute également tout autre mandat qui lui est confié par la loi ou à la suite d'une entente avec le gouvernement, ou l'un de ses ministères ou organismes, comme le Programme d'adaptation de véhicules et l'octroi de vignettes de stationnement aux personnes handicapées.

Il y a une différence fondamentale entre les activités que la Société mène à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec et ses autres activités. Les premières sont menées de façon autonome et elles sont les seules à être financées par les contributions d'assurance, lesquelles constituent un patrimoine fiduciaire distinct, sans lien avec les choix du gouvernement relatifs au budget. Les autres activités sont menées dans le cadre gouvernemental habituel et elles sont financées soit au moyen d'une tarification administrative, soit par allocation de crédits gouvernementaux.

Signalons que la création d'une fiducie favorise la pérennité du régime public d'assurance automobile, car elle raffermit le rôle d'assureur public de la Société et, en rendant possible le rétablissement graduel de la situation financière de celle-ci, elle lui permettra de tenir ses engagements actuels et futurs envers les victimes de la route.

2. La liste des lois et règlements appliqués par la Société est présentée à l'annexe 1 du présent document.

Les principaux mandats de la Société de l'assurance automobile du Québec

« Protéger et assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route »

	Mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec	Mandats autres que fiduciaire
Protéger	Promotion et prévention en matière de sécurité routière	Gestion du droit d'accès au réseau routier Contrôle du transport routier des personnes et des biens
Assurer	Indemnisation et réadaptation des personnes accidentées	

- Personnes handicapées (adaptation de véhicules, vignettes)
- Amendes impayées
- Licences de commerçant ou de recycleur

La direction

Le conseil d'administration

La Société est administrée par un conseil d'administration composé de neuf à quinze membres nommés par le gouvernement, dont le président du conseil et le président et chef de la direction. Le conseil et ses membres sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec[1], lequel est entré en vigueur le 23 février 2005. Au 31 décembre 2007, le conseil comptait douze membres.

Outre les fonctions et pouvoirs que la loi et le gouvernement lui confient, le conseil d'administration approuve les orientations générales, le budget directeur et le plan de gestion financière de la Société. Par ailleurs, pour l'étude de questions particulières, il constitue des comités *ad hoc*, approuve leurs règles de fonctionnement et leur attribue les pouvoirs nécessaires à l'exercice de leur mandat. De plus, il administre le Fonds d'assurance automobile du Québec, dont la Société est fiduciaire.

Le conseil d'administration doit tenir au moins six séances par année. En 2007, il en a tenu treize. En plus de ses activités courantes, le conseil a porté une attention particulière au suivi des travaux de la Table de la sécurité routière et aux activités relatives à l'Année de la sécurité routière. En outre, il a précisé le partage des activités, celles qui relèvent du Fonds d'assurance automobile du Québec – et qui, par conséquent, sont financées par ce dernier – et celles qui relèvent des autres mandats de la Société. Le conseil a également suivi de près les démarches de la Société relatives à la délivrance d'un permis de conduire amélioré (le Permis de conduire *Plus*) pouvant servir, à la frontière, de carte d'identité. Le dossier du papier commercial adossé à des actifs (PCAA) et ses répercussions sur le plan financier pour la Société et la Caisse de dépôt et placement du Québec ont aussi retenu son attention.

Depuis la fin de l'année 2006, la Société de l'assurance automobile du Québec est, comme d'autres sociétés d'État, soumise à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q, c. G-1.02). Cette loi introduit de nouvelles règles de gouvernance dans la Société, règles qui touchent notamment la présidence, la composition, les responsabilités et le fonctionnement du conseil d'administration.

1. Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société est présenté à l'annexe 2 du présent document.

En application de cette loi, le conseil d'administration a modifié la structure et les fonctions des comités du conseil, et assuré la divulgation de la rémunération des membres du conseil et des dirigeants de la Société. De plus, sur recommandation du comité des ressources humaines et des technologies de l'information, il a adopté une politique de rémunération – y compris la rémunération variable à court terme des vice-présidents de la Société.

La présidence du conseil d'administration

Avec l'entrée en vigueur de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, les fonctions de président du conseil d'administration et de président et chef de la direction de la Société sont distinctes. La présidente du conseil d'administration, M[me] Marie-Anne Tawil, est entrée en fonction le 28 novembre 2007. Pendant les onze premiers mois de l'année, c'est le président et chef de la direction, M. John Harbour, qui a présidé le conseil d'administration.

En plus de représenter la Société auprès de la ministre des Transports et du gouvernement, la présidente du conseil d'administration préside les réunions du conseil, voit au bon fonctionnement de ce dernier ainsi qu'à celui des comités, et évalue le rendement des autres membres du conseil.

Les membres du conseil d'administration

La présente section donne de l'information sur le profil de compétence des administrateurs de la Société ainsi que sur leur assiduité aux réunions des comités dont ils sont membres et sur leur rémunération.

Le profil de compétence des administrateurs

MARIE-ANNE TAWIL

Présidente du conseil d'administration
Milieux du droit et des affaires
Nommée le 28 novembre 2007
Mandat de cinq ans

Présidente
Maxi-Crisp Canada inc.

Présidente et chef de la direction
Bastos Canada

Présidente et chef de la direction
Les Investissements Iron Hill inc.

Marie-Anne Tawil est membre du Barreau du Québec. Elle possède une licence en droit civil et un baccalauréat en Common Law de l'Université d'Ottawa. Elle est également diplômée de l'Institut des administrateurs de sociétés. Elle a pratiqué le droit chez Stikeman, Elliot ainsi que chez McCarthy-Tétrault, a été conseillère juridique et secrétaire corporative de Québécor inc., et a occupé des postes de direction dans différentes entreprises. M[me] Tawil est actuellement présidente de Maxi-Crisp Canada inc. et des Investissements Iron Hill inc. Depuis 2005, elle siège au conseil d'administration d'Hydro-Québec.

JOHN HARBOUR

Membre

Président du conseil d'administration
jusqu'au 28 novembre 2007

Milieu des assurances
Nommé le 24 janvier 2005

Renouvelé comme président et chef de la
direction le 28 novembre 2007
Mandat de cinq ans

Président et chef de la direction
Société de l'assurance automobile du Québec

John Harbour est Fellow de l'Ordre des comptables agréés du Québec. M. Harbour a été président du Groupe Desjardins assurances générales, directeur général de la Confédération des Caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec et président et chef de l'exploitation d'Unindal inc., un holding abritant Union Canadienne Compagnie d'assurances générales et Industrielle Alliance Générale. En 1999, il occupe le poste de président et chef de l'exploitation d'Industrielle Alliance, auto et habitation. En 2003, il devient membre du Bureau de transition de l'Autorité des marchés financiers. Depuis 2005, M. Harbour est président et chef de la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec.

LUDGER ST-PIERRE

Vice-président du conseil d'administration

Président du comité de gouvernance
Milieu des assurances
Nommé le 10 mars 2004
Mandat de trois ans

Directeur au développement des dons majeurs
Fondation de l'Université Laval

Ludger St-Pierre est titulaire d'un baccalauréat en sciences commerciales et d'une maîtrise en gestion des entreprises. Il a occupé différents postes dans le domaine de l'assurance, dont celui de vice-président Marketing et Développement chez Marsh et McLennan inc. Assurance. M. St-Pierre est actuellement directeur au développement des dons majeurs de la Fondation de l'Université Laval.

ALAIN ALBERT

Membre

Milieu des assurances
Nommé le 28 novembre 2007
Mandat de quatre ans

Administrateur à la retraite

Titulaire d'une maîtrise en Counselling de l'Université du Maine, Alain Albert possède un baccalauréat spécialisé en information scolaire et professionnelle de l'Université du Québec à Montréal ainsi qu'un baccalauréat ès arts de l'Université de Montréal. M. Albert a œuvré au sein de la fonction publique, notamment à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, où il a occupé divers postes, dont la vice-présidence pendant plus de dix ans.

IDA CRASTO

Membre

Milieu des affaires
Nommée le 2 juin 2004
Mandat de trois ans

Présidente
Andersen-Sima Maritime

Ida Crasto est titulaire d'une maîtrise ès arts de l'Université de Mumbai, en Inde, et un diplôme en administration du Davar's Institute of Management de Mumbai. M[me] Crasto a occupé un poste de vice-présidente chez Anship Limited de même que chez Andersen-Sima Maritime. Depuis 1990, elle est la présidente de cette dernière entreprise.

CÉLINE GARNEAU

Membre

Milieu du droit
Nommée le 9 juin 2004
Mandat de trois ans

Avocate
Langlois Kronstrom Desjardins

Titulaire d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval, Céline Garneau est membre du Barreau du Québec et titulaire d'un diplôme de 2[e] cycle en droit du travail de l'Université de Montréal. Depuis 1977, M[me] Garneau est avocate spécialisée en litige civil et commercial ainsi qu'en droit des successions chez Langlois Kronstrom Desjardins. Elle est également médiatrice accréditée en matière civile et commerciale ainsi qu'en droit familial.

ANDRÉ GAUTHIER

Président du comité sur les ressources humaines et les technologies de l'information

Milieu des affaires
Nommé le 2 juin 2004
Mandat de trois ans

Président
Holding André Gauthier inc.

Bachelier de l'Université d'Ottawa et de l'École polytechnique de l'Université de Montréal, André Gauthier est membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec. De 1967 à 1979, il a occupé divers postes en technologies de l'information, en commercialisation et en contrôle financier chez IBM Canada. En 1979, M. Gauthier a cofondé le Groupe LGS et y a occupé le poste de premier vice-président exécutif. Depuis 2002, il préside le Holding André Gauthier inc.

ANDRÉ LESAGE

Membre

Milieu des affaires
Nommé le 10 mars 2004
Mandat de trois ans

Conseiller
Heenan Blaikie

André Lesage est Fellow de l'Ordre des comptables agréés du Québec. Diplômé de l'École des Hautes études commerciales de l'Université de Montréal, M. Lesage a occupé divers postes avant de devenir président de Samson, Bélair, Deloitte et Touche, poste qu'il a occupé jusqu'en 1999. Depuis 2000, M. Lesage est conseiller chez Heenan Blaikie, avocats.

SERGE MÉNARD

Membre

Milieu des affaires
Nommé le 9 juin 2004
Mandat de trois ans

Propriétaire et administrateur
Place des galeries inc.

Serge Ménard est titulaire d'un diplôme de commerce du Knowlton High School. Cofondateur des Entreprises Ménard ltée en 1962, il a été maire de la Ville de Drummondville de 1983 à 1987. Depuis 1990, il est propriétaire et administrateur de Place des galeries inc. M. Ménard a été membre des conseils d'administration d'Hydro-Québec et de la Société de développement industriel du Québec.

WILLIAM PETER NASH

Membre

Milieu des affaires
Nommé le 2 juin 2004
Mandat de trois ans

Vice-président exécutif
Digico Réseau Global inc.

Issu du collège Dawson en électronique, William Peter Nash a également obtenu une certification en gouvernance de sociétés au Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et il est administrateur de sociétés certifié (ASC). Il a occupé le poste de vice-président dans différentes entreprises et est aujourd'hui vice-président exécutif chez Digico Réseau Global. M. Nash est président du conseil d'administration de la Corporation Félix Hubert d'Hérelle et administrateur agréé de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec.

HÉLÈNE RACINE

Membre

Milieu des affaires
Nommée le 28 novembre 2007
Mandat de quatre ans

Comptable

École des Hautes Études Commerciales

Membre de l'Ordre des comptables agréés du Québec, Hélène Racine a obtenu une maîtrise en éducation dans les entreprises à l'Université du Minnesota. Après avoir occupé divers postes à l'Université Laval, à l'Université du Minnesota et à l'Ordre des comptables agréés du Québec, elle agit depuis 1999 à titre de coordonnatrice du programme de Diplôme d'études supérieures spécialisées en comptabilité publique à l'École des Hautes Études Commerciales de Montréal.

MARIE CAROLE TÉTREAULT

Membre

Milieu du droit
Nommée le 10 mars 2004
Mandat de trois ans

Avocate
Fasken, Martineau, DuMoulin

Membre du Barreau du Québec, Marie Carole Tétreault est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et elle est administratrice de sociétés certifiée (ASC). Elle a commencé sa pratique à titre d'avocate et agent de marque de commerce au cabinet Morisset, Vaillancourt, Bernier. Depuis 2002, elle est avocate associée chez Fasken, Martineau, DuMoulin.

L'assiduite des administrateurs aux seances du conseil et de ses comites

Membres	Conseil d'administration	Comité de gouvernance	Comité de vérification	Comité des ressources humaines et des technologies de l'information
John Harbour Président et chef de la direction Président du conseil jusqu'au 28 novembre 2007	13/13	3/3	5/5	4/6
Ludger St-Pierre Vice-président du conseil d'administration Président du comité de gouvernance	13/13	3/3		
Ida Crasto	10/13			5/6
Celine Garneau	11/13			
André Gauthier Président du comité sur les ressources humaines et les technologies de l'information	12/13	3/3		6/6
André Lesage	11/13		4/5	
Serge Ménard	10/13			
William Peter Nash	13/13			6/6
Marie Carole Tetreault	12/13		5/5	
Nouveaux administrateurs				
Marie-Anne Tawil Présidente du conseil d'administration Nommée le 28 novembre 2007	2/2		1/1	
Alain Albert Nommé le 28 novembre 2007	1/2			
Hélène Racine Nommée le 28 novembre 2007	1/2		1/1	
Nouveau membre				
Serge Rémillard Président du comité de vérification Remplace le 28 novembre	10/11	3/3	4/4	

La rémunération versée aux administrateurs de la Société en 2007[a]

Le gouvernement a établi la rémunération à laquelle les administrateurs indépendants ont droit (décret 610-2006, adopté le 28 juin 2006, modifié par le décret 962-2006, adopté le 25 octobre 2006).

Président du conseil d'administration

- Rémunération annuelle — 16 000 $
- Montant par présence aux séances du conseil et des comités — 750 $

Membre du conseil

- Rémunération annuelle — 8 000 $
- Montant par présence aux séances du conseil et des comités — 500 $

Président d'un comité

- Rémunération annuelle additionnelle — 3 000 $

La rémunération suivante a été versée aux administrateurs de la Société en 2007 :

Membres	Rémunération 2007
Marie-Anne Tawil, présidente du conseil	3 334 $
Ludger St-Pierre, vice-président du conseil et président du comité de gouvernance	18 000 $
Serge Rémillard, président du comité de vérification	18 033 $
André Gauthier, président du comité des ressources humaines et des technologies de l'information	20 285 $
Alain Albert	0 $
Ida Crasto	14 465 $
Céline Garneau	12 435 $
André Lesage	14 465 $
Serge Ménard	11 925 $
William Peter Nash	16 240 $
Hélène Racine	1 731 $
Marie-Carole Tétreault	15 730 $
TOTAL	146 643 $

Les comités du conseil d'administration

Conformément aux dispositions de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, le conseil d'administration a créé un comité de gouvernance, un comité de vérification ainsi qu'un comité des ressources humaines et des technologies de l'information. Ces trois comités ne sont composés que de membres indépendants.

Le comité de gouvernance

Le comité de gouvernance est formé du vice-président du conseil d'administration et des présidents du comité de vérification, et du comité des ressources humaines et des technologies de l'information. Il est chargé d'élaborer des règles de gouvernance pour la conduite des affaires de la Société. En outre, il veille à l'application du règlement de régie interne et du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société, et, au besoin, propose des modifications. Il dresse le profil des compétences que doivent posséder les membres du conseil d'administration et recommande des moyens de formation.

En 2007, les membres du comité de gouvernance se sont réunis trois fois. Ils ont analysé les dispositions de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et révisé leur mandat en conséquence. Afin d'assurer le suivi de la mise en œuvre du nouveau modèle de gouvernance, les membres du comité de gouvernance ont préparé un tableau de bord qui intègre les devoirs et obligations du conseil d'administration, de ses comités et du président et chef de la direction. Le comité a également soumis, à l'approbation du conseil, des profils de compétence et d'expérience pour la sélection de ses membres.

Le comité de vérification

Le comité de vérification est composé de trois membres du conseil d'administration. Il est chargé, notamment, d'évaluer l'efficacité des systèmes comptables, d'information financière et de contrôle interne du Fonds d'assurance automobile et de la Société. En conséquence, il doit s'assurer du respect des exigences propres à une saine gestion de même que du respect des lois, des règlements, des politiques et des directives en vigueur.

En 2007, le comité de vérification s'est réuni à cinq reprises. Il a examiné le rapport à la direction 2006 du Vérificateur général du Québec et pris connaissance des résultats de la vérification par ce dernier des états financiers 2006 de la Société. Il a approuvé la structure révisée de l'unité de vérification interne de la Société et adopté le plan annuel de vérification.

De plus, le comité de vérification a pris connaissance du modèle de gouvernance sur la sécurité de l'information et de la méthode d'analyse de risque proposés par les dirigeants de la Société. Les dossiers relatifs à la covérification et aux modifications à apporter au portefeuille de référence du Fonds d'assurance automobile du Québec ont fait l'objet de recommandations au conseil d'administration.

Le comité des ressources humaines et des technologies de l'information

Le comité des ressources humaines et des technologies de l'information est composé de trois membres du conseil d'administration et d'un membre du personnel désigné par le président et chef de la direction. Ce comité est chargé, entre autres, d'élaborer et de proposer un profil de compétence et d'expérience pour la nomination du président et chef de la direction, d'élaborer et de proposer des critères d'évaluation du président et chef de la direction, et de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous la direction du président et chef de la direction. En outre, il apprécie les orientations d'investissement pour les technologies de l'information et examine les demandes d'acquisition de biens et de services qui nécessitent l'approbation du conseil d'administration.

En 2007, les membres du comité des ressources humaines et des technologies de l'information se sont réunis à six reprises. En ce qui a trait aux ressources humaines, ils ont révisé les responsabilités du comité et retenu les enjeux jugés prioritaires. Conformément aux dispositions de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, le comité a formulé des recommandations au conseil d'administration en ce qui a trait aux changements à apporter à sa structure, à la nomination des vice-présidents de Société, à leur rémunération et à l'évaluation annuelle du rendement du président et chef de la direction. En matière de technologies de l'information, le comité a proposé des stratégies et recommandé l'approbation d'un certain nombre d'appels d'offres. En outre, il a assuré le suivi des développements informatiques majeurs reliés aux projets sur les nouvelles contributions d'assurance, sur l'introduction du permis de conduire annuel et sur l'étalement des paiements grand public.

Les dirigeants de la Société

Le président et chef de la direction

Le président et chef de la direction de la Société est nommé par le gouvernement sur recommandation du conseil d'administration. Il est responsable de l'administration de la Société, dont il gère les activités de façon à assurer l'application des lois et des mandats qui lui sont confiés. Il voit entre autres à l'élaboration des objectifs généraux et à celle de la planification stratégique, approuve les orientations et objectifs des vice-présidences et maintient un contrôle global sur les activités de la Société. Enfin, le président et chef de la direction préside le comité de direction.

Le comité de direction

Le comité de direction est composé de dix membres, dont le président et chef de la direction, qui le préside, et sept vice-présidents nommés par le conseil d'administration. La directrice des ressources humaines et le directeur du secrétariat et des affaires juridiques en font également partie. Ce comité se réunit généralement toutes les deux semaines.

La rémunération des principaux dirigeants

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q, c. G-1.02), le tableau qui suit présente la rémunération versée en 2007 aux cinq dirigeants les mieux rémunérés de la Société.

Nom	Titre	Salaire de base	Boni annuel*	Prime de remplacement temporaire	Total
John Harbour	Président et chef de la direction	181 041 $	8 948 $		189 989 $
André Legault	Vice-président aux ressources humaines, à l'administration et aux finances	160 094 $	16 141 $	929 $	177 164 $
Nathalie Tremblay	Vice-présidente et directrice générale Fonds d'assurance	160 094 $	16 141 $		176 235 $
Michel Léveillé	Vice-président aux technologies de l'information	153 686 $	11 719 $		165 405 $
Johanne St-Cyr	Vice-présidente à la sécurité routière	137 867 $	13 900 $		151 767 $

* Les boni ont été accordés sur la base des résultats de 2006.

Le comité de direction

PRÉSIDENT

JOHN HARBOUR
Président et chef de la direction

MARTIN BRETON
Vice-président aux projets spéciaux

JEAN-FRANÇOIS BROUARD
Vice-président et directeur général
Contrôle routier

CLAUDE HALLÉ
Vice-président et directeur général
Accès au réseau routier

ANDRÉ LEGAULT
Vice-président aux ressources humaines,
à l'administration et aux finances

MICHEL LÉVEILLÉ
Vice-président aux technologies
de l'information

JOHANNE ST-CYR
Vice-présidente à la sécurité routière

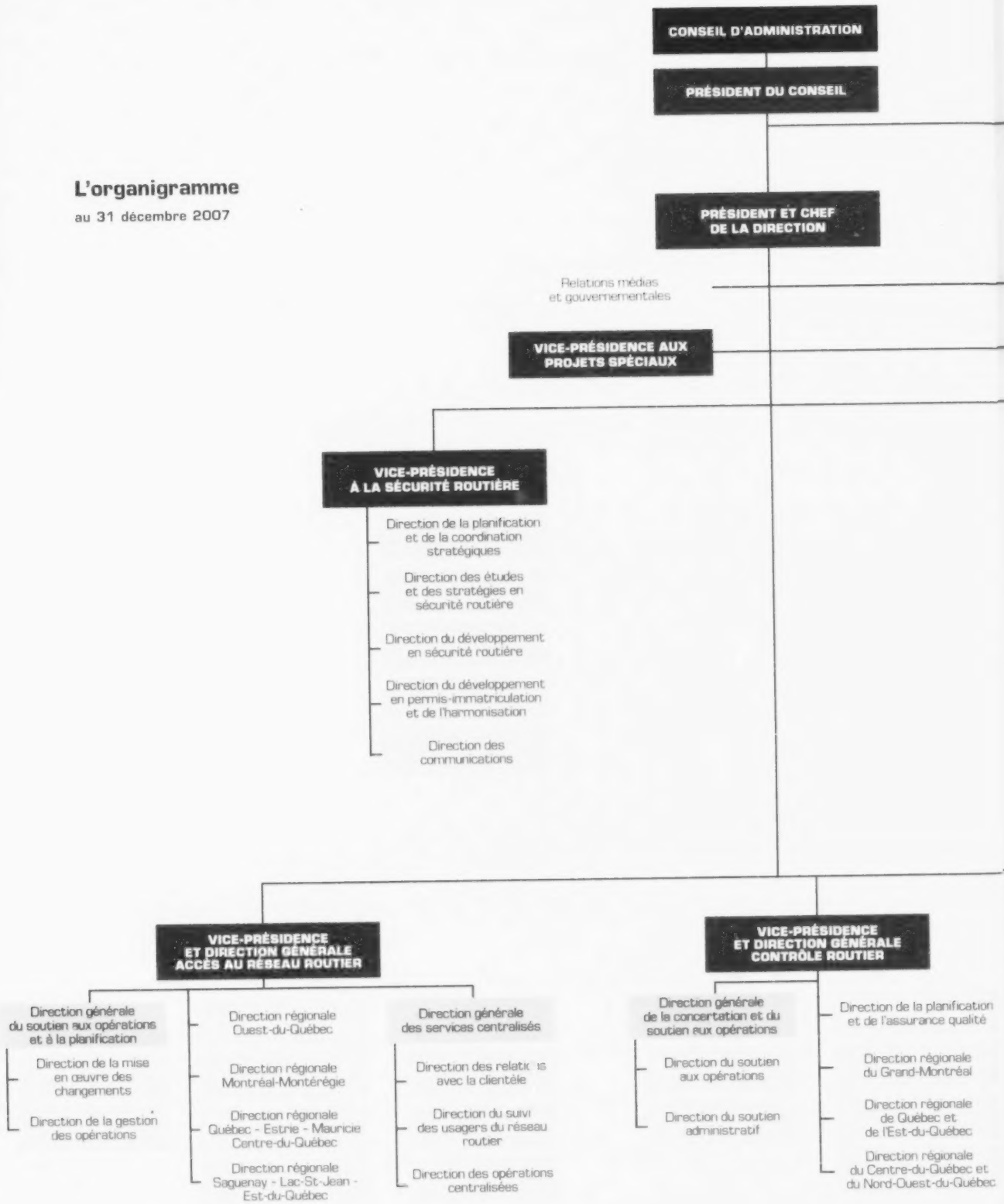
NATHALIE TREMBLAY
Vice-présidente et directrice générale
Fonds d'assurance

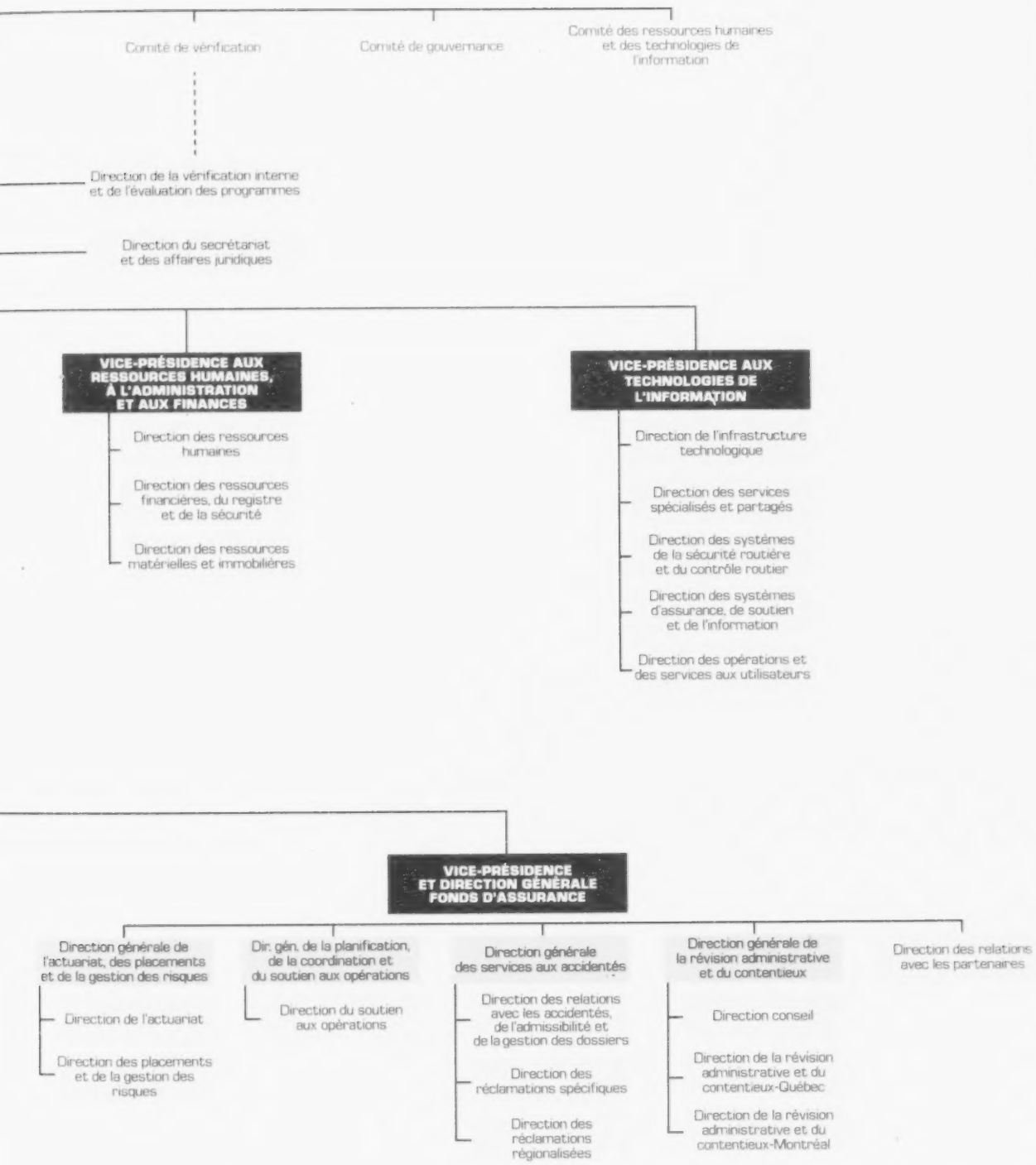
CLAUDE GÉLINAS
Directeur du secrétariat et des affaires
juridiques

JOCELYNE ANGERS
Directrice des ressources humaines

L'organigramme

au 31 décembre 2007




Comité de vérification
Comité de gouvernance
Comité des ressources humaines et des technologies de l'information
Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes
Direction du secrétariat et des affaires juridiques
VICE-PRÉSIDENCE AUX RESSOURCES HUMAINES, À L'ADMINISTRATION ET AUX FINANCES
Direction des ressources humaines
Direction des ressources financières, du registre et de la sécurité
Direction des ressources matérielles et immobilières
VICE-PRÉSIDENCE AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
Direction de l'infrastructure technologique
Direction des services spécialisés et partagés
Direction des systèmes de la sécurité routière et du contrôle routier
Direction des systèmes d'assurance, de soutien et de l'information
Direction des opérations et des services aux utilisateurs
VICE-PRÉSIDENCE ET DIRECTION GÉNÉRALE FONDS D'ASSURANCE
Direction générale de l'actuariat, des placements et de la gestion des risques
Direction de l'actuariat
Direction des placements et de la gestion des risques
Dir. gén. de la planification, de la coordination et du soutien aux opérations
Direction du soutien aux opérations
Direction générale des services aux accidentés
Direction des relations avec les accidentés, de l'admissibilité et de la gestion des dossiers
Direction des réclamations spécifiques
Direction des réclamations régionalisées
Direction générale de la révision administrative et du contentieux
Direction conseil
Direction de la révision administrative et du contentieux-Québec
Direction de la révision administrative et du contentieux-Montréal
Direction des relations avec les partenaires

Les objectifs

Le présent rapport annuel de gestion rend compte des résultats atteints à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2006-2010 et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

Premier à être adopté depuis la création du Fonds d'assurance automobile, le Plan stratégique 2006-2010 répond à des enjeux qui revêtent une importance particulière pour les Québécois et repose sur une vision d'avenir ambitieuse. Chaque année, le conseil d'administration en évalue la mise en œuvre et, au besoin, lui apporte des ajustements. En 2007, les objectifs 3.2 et 4.2.2, qui n'étaient plus pertinents, ont été abrogés; le libellé des objectifs 3.1 et 4.2 (auparavant 4.2.1) a été modifié et la terminologie utilisée dans les objectifs 4.1.1 et 4.1.2 a été ajustée. Un tableau sommaire des orientations et des objectifs du Plan stratégique 2006-2010 est présenté aux pages 34 et 35.

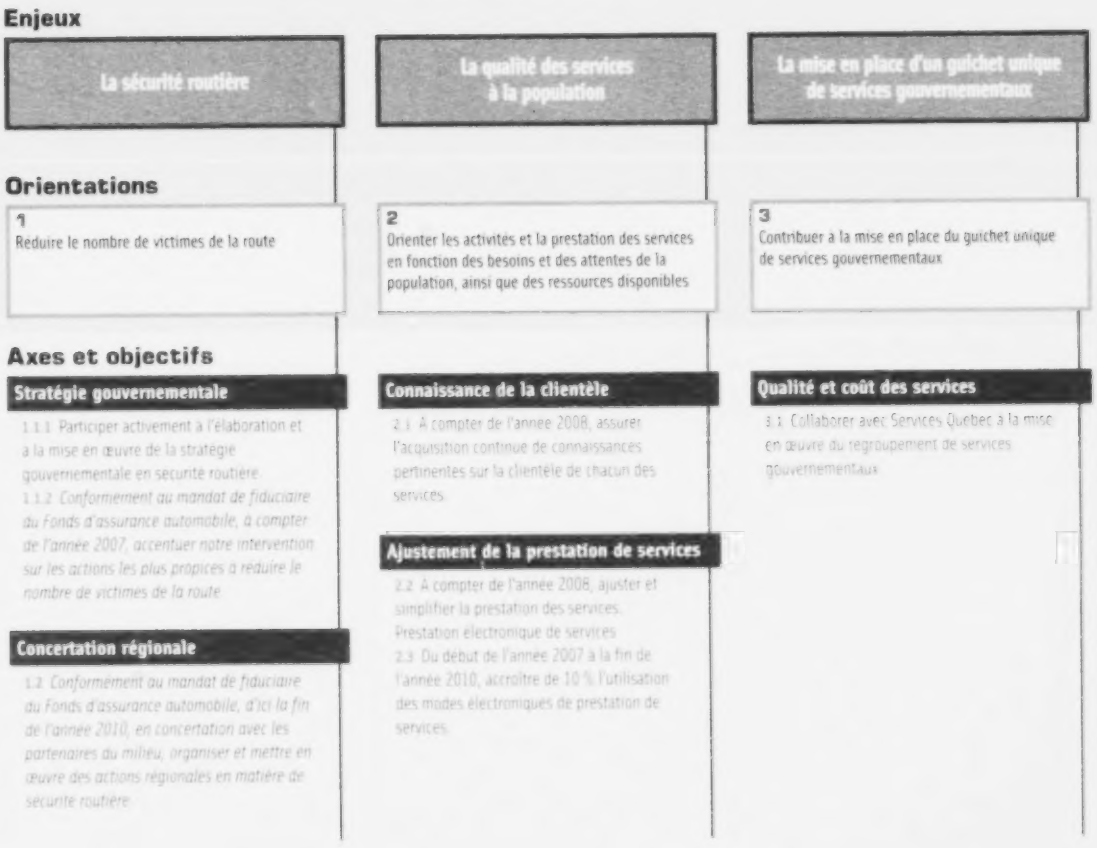
Par ailleurs, la Société a comme objectif de devenir une autorité en matière de prestation de services dans le secteur public. En conséquence, elle veille à la qualité de son service à la clientèle et, à cet égard, elle prend des engagements publics. Les engagements de sa déclaration de services aux citoyens sont présentés à la page 36.

Le Plan stratégique 2006-2010

Le contexte

Fruit de la réflexion du conseil d'administration, du comité de direction et des gestionnaires de la Société, le Plan stratégique 2006-2010 a été développé dans un contexte caractérisé par :

- la situation financière préoccupante à l'égard des mandats de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec et de gestionnaire du droit d'accès au réseau routier;
- la détérioration du bilan routier;
- la forte croissance soutenue du coût de l'indemnisation des personnes accidentées;
- la croissance régulière de la demande à l'égard des services aux usagers de la route;
- une réduction de l'effectif de l'ordre de 2 % par année, en moyenne, résultant des départs à la retraite;
- la volonté gouvernementale de mettre en place un guichet unique de services gouvernementaux.



Note : Les objectifs 1.1.2, 1.2, 2.1, 2.2 et 2.3 qui traitent se rapportent au Fonds d'assurance automobile.

La vision

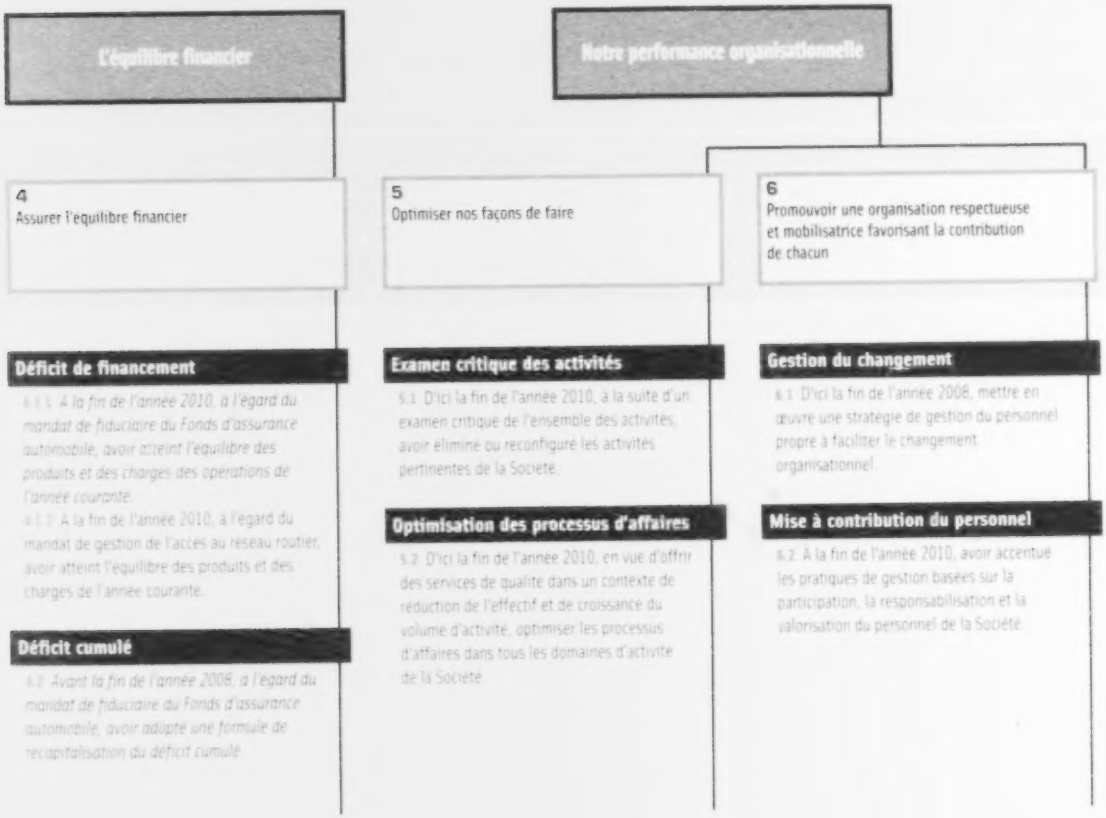
La Société de l'assurance automobile du Québec sera reconnue :

- pour son leadership à rendre la circulation sur les routes du Québec la plus sécuritaire au monde;
- pour son excellence comme assureur de dommages corporels;
- pour sa performance comme organisation publique au service des usagers de la route.

Les résultats visés

D'ici la fin de l'année 2010, en poursuivant les objectifs de son plan stratégique, la Société obtiendra des résultats déterminants pour les citoyens du Québec. Elle aura notamment :

- atteint l'équilibre financier et ainsi assuré la pérennité du régime public d'assurance automobile du Québec;
- diminué de façon substantielle, avec l'aide de ses principaux partenaires, le nombre de victimes de la route et les tragédies humaines qui y sont associées. Elle aura, du même coup, réduit la pression à la hausse sur les cotisants au régime d'assurance;
- optimisé la performance organisationnelle et mobilisé le personnel de manière à maintenir une offre de services de qualité, adaptée aux besoins et aux attentes des citoyens ainsi qu'aux ressources disponibles;
- apporté une contribution à la mise en place de Services Québec.



La Déclaration de services aux citoyens[1]

La Déclaration de services aux citoyens de la Société fait état de six engagements généraux touchant les relations avec les citoyens et l'attitude du personnel, et de quatorze engagements spécifiques. Ces derniers se répartissent en trois groupes :

- cinq ont trait aux communications avec les citoyens. Ils portent sur les appels téléphoniques, le courrier électronique et la correspondance postale;
- six concernent les services aux usagers de la route. Ils portent sur le service en centre de services, les rendez-vous pour un examen de conduite, la délivrance des permis de conduire et le dossier de propriétaire ou d'exploitant de véhicules lourds;
- trois s'appliquent aux services aux personnes accidentées. Ils portent sur les communications avec les citoyens dans le traitement de leur dossier d'indemnisation, de réadaptation ou de leur demande de révision.

Les engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Nos engagements généraux

La Société accorde la priorité à l'accessibilité et à la qualité de ses produits et services. Elle s'engage à :

- mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois;
- vous faciliter l'accès à tous ses services;
- traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle;
- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis;
- vous fournir des renseignements fiables;
- vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes, lorsque c'est possible.

Nos engagements spécifiques

Vous nous téléphonez?

- Répondre à votre appel en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.
- Vous rappeler dans les 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.

Vous nous écrivez?

- Répondre à votre lettre en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.
- Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.

Vous vous rendez dans un centre de services?

- Vous servir en 30 minutes ou moins.

Vous voulez obtenir une évaluation de vos habiletés de conduite?

- Vous fixer un rendez-vous, pour un examen théorique ou pratique :
  - dans les 20 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette;
  - dans les 10 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule lourd.

Vous demandez ou renouvelez votre permis de conduire?

- Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.

Vous êtes propriétaire et exploitant de véhicules lourds?

- Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.
- Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.

Vous êtes un accidenté de la route?

- Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation pour :
  - vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier;
  - vous indiquer le délai d'émission du premier chèque, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu.
- Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.
- Vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous, si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier.

Vous avez des commentaires, des suggestions ou des plaintes à formuler sur la qualité de nos produits et services?

- Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.

1. La Déclaration de services aux citoyens a été révisée en juillet 2003. Elle comportait alors un engagement sujet à l'interception sur route par les contrôleurs routiers. Cet engagement se lisait comme suit : « minimiser la durée d'une vérification au cours de laquelle aucune infraction ou défectuosité n'est détectée ». En 2006, comme l'engagement n'était plus pertinent, il a été retiré. En effet, la Société ayant adhéré aux normes nord-américaines de la Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA), les véhicules interceptés doivent toujours subir une vérification complète.

Les résultats

Les résultats qu'a obtenus la Société en 2007 sont présentés selon la structure suivante :

- La mesure de la performance
- Les résultats à l'égard du Plan stratégique 2006-2010
  - Sommaire des résultats
  - La sécurité routière
  - La qualité des services à la population
  - La mise en place d'un guichet unique de services gouvernementaux
  - L'équilibre financier
  - Notre performance organisationnelle
- Le traitement des plaintes
- Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens
  - Sommaire des résultats
  - Nos engagements généraux
  - Nos engagements spécifiques

La mesure de la performance

En vertu de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., c. G-1.02), le conseil d'administration de la Société doit « adopter des mesures d'évaluation de l'efficacité et de la performance de la société incluant l'étalonnage avec des entreprises similaires; ces mesures sont réalisées tous les trois ans par une firme indépendante. »[8]

La Société a entamé des travaux en vue d'établir des indicateurs de performance qui tiennent compte, notamment, des enjeux stratégiques auxquels elle est confrontée ainsi que de la nature des services qu'elle donne dans ses trois grands domaines d'affaires : l'accès au réseau routier, le contrôle routier et l'assurance automobile. Le choix des indicateurs sera fait de manière à permettre la comparaison avec des entreprises similaires.

8 Article 15, 19

Les résultats à l'égard du Plan stratégique 2006-2010

Les pages qui suivent contiennent une reddition de comptes relativement aux quatorze objectifs stratégiques de la Société[9]. On y présente d'abord un tableau sommaire. Suivent les résultats à l'égard des objectifs stratégiques, regroupés par orientation stratégique et par axe d'intervention.

Sommaire des résultats

Objectifs	Aperçu des résultats	Page
Orientation 1 RÉDUIRE LE NOMBRE DE VICTIMES DE LA ROUTE		
Axe | Stratégie gouvernementale		
1.1.1 Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière	La Société a apporté son expertise à la Table québécoise de la sécurité routière et a participé à l'élaboration des projets de loi 42 et 55; elle participe à l'élaboration du Plan d'action gouvernemental en sécurité routière 2008-2012.	42
1.1.2 Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.	La Société a participé activement à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme de l'Année de la sécurité routière. De façon soutenue, elle a mené de multiples activités de sensibilisation et de communication, en concertation avec ses partenaires de la sécurité routière, en vue de responsabiliser les usagers de la route et d'améliorer le bilan routier.	43
Axe | Concertation régionale		
1.2 Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière.	L'étude préalable à la mise en œuvre de l'objectif a été entreprise. Des interventions régionales ont également été faites par l'intermédiaire des tables de concertation régionale en contrôle routier et en sécurité routière.	44
Orientation 2 ORIENTER LES ACTIVITÉS ET LA PRESTATION DES SERVICES EN FONCTION DES BESOINS ET DES ATTENTES DE LA POPULATION, AINSI QUE DES RESSOURCES DISPONIBLES		
Axe | Connaissance de la clientèle		
2.1 À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur la clientèle de chacun des services.	Des sondages ont été menés et la Société a mis en place divers moyens pour mieux connaître les besoins et les attentes de sa clientèle.	45

9. Les objectifs 1.1.2, 1.2, 2.1.1 et 4.2 se rapportent à la fiducie d'utilité sociale qu'est le Fonds d'assurance automobile du Québec. Ils relèvent donc du Conseil d'administration de la Société.

Objectifs	Aperçu des résultats	Page
Axe | Ajustement de la prestation de services		
2.2 À compter de l'année 2008, ajuster et simplifier la prestation des services.	La Société a déjà apporté des améliorations notables à son service. La mise en œuvre de l'objectif se poursuivra en 2008.	46
Axe | Prestation électronique de services		
2.3 Du début de l'année 2007 à la fin de l'année 2010, accroître de 10 % l'utilisation des modes électroniques de prestation de services.	Divers travaux ont été faits en vue d'améliorer les services électroniques existants et d'en faire la promotion.	47

Orientation 3 — CONTRIBUER À LA MISE EN PLACE DU GUICHET UNIQUE DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX

Axe | Qualité et coût des services		
3.1 Collaborer avec Services Québec à la mise en œuvre du regroupement de services gouvernementaux.	Deux centres de services ont été aménagés pour recevoir le personnel de Services Québec, ce qui porte à cinq le nombre de centres ainsi aménagés.	47

Orientation 4 — ASSURER L'ÉQUILIBRE FINANCIER

Axe | Déficit de financement		
4.1.1 À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir atteint l'équilibre des produits et des charges des opérations de l'année courante.	La situation financière du Fonds d'assurance automobile s'est améliorée : en deux ans, le déficit de financement est passé de 472,2 à 351,0 millions de dollars et le taux de financement de l'année courante est passé de 61 % à 68 %.	48
4.1.2 À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de gestion de l'accès au réseau routier, avoir atteint l'équilibre des produits et des charges de l'année courante.	Le taux de financement s'élève à 74 % et le déficit des produits sur les charges de l'année courante, à 34,5 M$.	49
Axe | Déficit cumulé		
4.2 Avant la fin de l'année 2008, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir adopté une formule de recapitalisation du déficit cumulé.	Les travaux ont débuté en 2007 et la mise en œuvre de l'objectif se poursuivra en 2008.	49

Objectifs	Aperçu des résultats	Page

Orientation 5 — OPTIMISER NOS FAÇONS DE FAIRE

Axe | Examen critique des activités

5.1 À la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique de l'ensemble des activités, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société.	La structure administrative de la Société a été remaniée, la cartographie générale des processus et l'analyse de vulnérabilité sont en cours. L'examen des activités est particulièrement avancé dans les domaines du contrôle routier et de l'assurance automobile.	50

Axe | Optimisation des processus d'affaires

5.2 D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif et de croissance du volume d'activité, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société.	En 2007, la Société a déjà apporté quelques améliorations notables à ses processus d'affaires. La mise en œuvre de l'objectif se poursuivra en 2008.	51

Orientation 6 — PROMOUVOIR UNE ORGANISATION RESPECTUEUSE ET MOBILISATRICE FAVORISANT LA CONTRIBUTION DE CHACUN

Axe | Gestion du changement

6.1 D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel.	Un cadre d'intervention en gestion du changement a été mis au point.	52

Axe | Mise à contribution du personnel

6.2 À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société.	Les taux d'absentéisme pour motifs de santé et de départs volontaires ont légèrement diminué. Le CMOT et les CLOT ont continué leurs travaux.	53

La sécurité routière

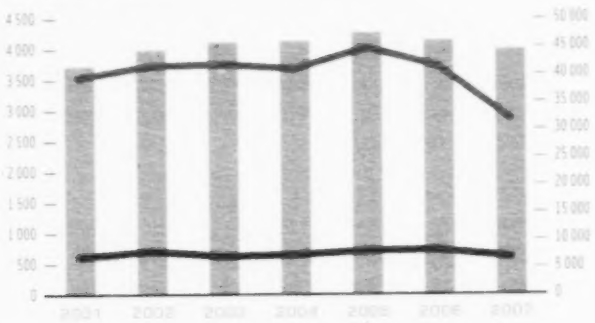
Orientation 1 — REDUIRE LE NOMBRE DE VICTIMES DE LA ROUTE

Entre 2001 et 2005, le nombre de victimes de la route au Québec n'a cessé d'augmenter. En 2006, devant cet état de fait, responsable non seulement de trop nombreuses tragédies humaines, mais aussi de la hausse importante des coûts d'indemnisation, la Société s'est donné comme objectif de mettre fin à l'insécurité routière et, en concertation avec ses partenaires, de ramener le bilan routier à son niveau historique le plus bas, soit celui de l'année 2001 (610 décès et 3 537 blessés graves).

Rappelons qu'en décembre 2006, une motion unanime de l'Assemblée nationale a fait de 2007 l'Année de la sécurité routière. Un tel consensus favorisa l'engagement de tous les partenaires en sécurité routière, avec lesquels la Société travailla du début à la fin de l'année 2007 afin d'améliorer le bilan routier. Les services policiers, déjà mobilisés à la fin de 2006, ont démontré leur détermination en poursuivant et en intensifiant leurs activités en sécurité routière, et en menant des actions concertées avec la Société. Cette dernière, pour sa part, a mis en œuvre divers moyens pour sensibiliser la population aux conséquences humaines, sociales et économiques des accidents de la route, pour rendre inacceptable le nombre de victimes que font ces accidents et pour inciter les usagers de la route à adopter des comportements responsables. Le ministère des Transports a lui aussi mené des campagnes sur la sécurité routière. Les médias ont emboîté le pas de sorte qu'à la mi-juillet 2007, la sécurité routière était devenue, pour les Québécois, un enjeu beaucoup plus important qu'il ne l'était cinq mois auparavant[10]. Le rapport de la Table québécoise de la sécurité routière (TQSR)[11], a été rendu public en juillet. La ministre des Transports s'est empressée de faire part des mesures que le gouvernement jugeait prioritaires parmi les recommandations de la Table et de les inscrire dans un projet de loi, qui a été sanctionné en décembre.

Le résultat de cette mobilisation en 2007 est un bilan routier amélioré au-delà des espérances.

Evolution du bilan routier de 2001 à 2007



	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Blessés légers	41 349	44 380	45 776	45 918	47 462	46 042	44 466
Blessés graves	3 537	3 728	3 753	3 679	4 019	3 721	2 866
Décès	610	704	623	644	707	721	608

10. A ce sujet, voir l'objectif 1.1.2 à la page 43.
11. La Table québécoise de la sécurité routière est un forum permanent d'échange qui réunit une quarantaine de personnes provenant de ministères et d'organismes gouvernementaux, du milieu municipal, des services policiers, des associations d'usagers de la route, et d'autres secteurs d'activité. Elle a pour mandat de conseiller le ministre des Transports et de lui proposer des actions ou des interventions permettant d'améliorer la sécurité routière. Pour plus d'information, voir le site Web de la Table (www.securite-routiere.qc.ca).

Évolution de la moyenne triennale des décès et des blessés graves de 2001 à 2007

	2001-2003	2002-2004	2003-2005	2004-2006	2005-2007
Décès	646	657	658	691	679
Blessés graves	3 673	3 720	3 817	3 806	3 535

L'utilisation des moyennes triennales réduit l'effet de la variation annuelle. Le tableau ci-dessus montre qu'après cinq ans de détérioration continue, la tendance a été inversée : le bilan routier s'améliore. Le défi présent et futur de la Société, de ses partenaires et de tous les Québécois sera de poursuivre l'amélioration du bilan routier.

Axe | Stratégie gouvernementale

Objectif

1.1.1 Participer activement à l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière.

Résultats	Cibles 2007
La Société a apporté son expertise sur tous sujets relatifs aux comportements des usagers de la route. Elle a assuré le cosecrétariat de la Table et offert le soutien à son président.	Participation aux travaux de la Table québécoise de la sécurité routière
La Société participe à l'élaboration du plan d'action en sécurité routière 2008-2012.	Participation aux travaux du plan d'action gouvernemental en sécurité routière 2008-2012[12]
La préparation du plan d'action s'amorcera en 2008.	Préparation et mise en œuvre du plan d'action en sécurité routière – volet SAAQ

Depuis la création, en décembre 2005, de la Table québécoise de la sécurité routière, la Société a apporté son expertise sur les nombreux sujets qui ont trait au comportement des usagers de la route ou qui touchent l'un ou l'autre de ses mandats. Elle a assuré le cosecrétariat de la Table, participé activement à ses travaux et offert le soutien, sur une base régulière, à son président. Le premier rapport de la Table a été rendu public le 5 juillet 2007. Sur la base de ce rapport, la ministre des Transports a présenté à l'Assemblée nationale le projet de loi n° 42 (2007, c. 40), Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Règlement sur les points d'inaptitude, qui a été adopté le 19 décembre 2007.

Cette loi prévoit des sanctions plus sévères pour les excès de vitesse – notamment pour les grands excès et pour la récidive – ainsi que pour la conduite avec facultés affaiblies; elle proscrit l'utilisation du téléphone cellulaire tenu en main lorsque l'on conduit; elle prévoit l'installation à des endroits déterminés, pendant une période d'au moins 18 mois, de cinémomètres photographiques et d'appareils photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges, et elle crée un fonds affecté au financement de mesures ou de programmes de sécurité routière et d'aide aux victimes de la route; elle renforce les règles d'accès à la conduite et réintroduit l'obligation pour tout nouveau conducteur de suivre un cours de conduite; elle instaure le limiteur de vitesse pour certains véhicules lourds; cette loi contient aussi d'autres dispositions touchant, par exemple, la publicité automobile, les pneus d'hiver et le pouvoir dérogatoire attribué au ministre des Transports d'autoriser l'expérimentation de nouveaux véhicules ou de nouvelles règles de circulation.

La mise en œuvre de toutes ces mesures commencera en 2008 et s'échelonnera dans le temps. Ces mesures et d'autres encore seront prises en compte dans le Plan d'action gouvernemental en sécurité routière 2008-2012. La Société participe à la préparation de ce plan d'action, qui devrait être rendu public en 2008.

12. La cible « Participation aux travaux sur la politique gouvernementale de sécurité routière », a été modifiée afin de respecter la volonté de la ministre des Transports, qui a décidé d'élaborer non plus une politique, mais un plan d'action pluriannuel en sécurité routière.

Rappelons qu'en 2007, la ministre des Transports a déposé à l'Assemblée nationale un deuxième projet de loi contenant des mesures destinées à améliorer la sécurité routière. Il s'agit du projet de loi n° 55 (2007), Loi modifiant de nouveau le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives.

En 2007, la Société a consacré au moins 10 ETC aux travaux requis par le présent objectif.

Objectif 1.1.2

Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.

Résultats	Cibles 2007
Actions de sensibilisation et de contrôle visant la vitesse, l'alcool et les jeunes conducteurs.	Détermination des actions à fort potentiel de réduction du nombre de victimes
Campagnes de sensibilisation réalisées.	Campagne de sensibilisation en coordination avec nos partenaires
À la fin de l'année 2007, les Québécois accordaient beaucoup plus d'importance à la sécurité routière qu'au début de l'année.	Stratégie de mobilisation de la population à l'égard de la sécurité routière

En 2006, la Société a déterminé les zones cibles où des gains substantiels peuvent être faits à l'égard de la sécurité routière. Il s'agit de l'alcool au volant, de la vitesse, des piétons et du port de la ceinture de sécurité. En décembre de la même année, la Société signait une entente avec l'Association des directeurs de police du Québec, la Sûreté du Québec et le Service de police de la Ville de Montréal en vue d'accroître le nombre d'interventions policières sur les routes. Toujours en décembre 2006, une motion unanime de l'Assemblée nationale faisait de l'année 2007 l'Année de la sécurité routière. La Société a joué un rôle majeur dans la mise au point du programme de cette Année, en commençant par concevoir un symbole – un ruban sur lequel est dessinée une route – pour représenter visuellement l'adhésion à la sécurité routière[13].

Afin de faire de la sécurité routière un enjeu de société de première importance et de sensibiliser la population aux conséquences humaines, sociales et économiques des accidents de la route, la Société a mis au point un discours convaincant axé sur deux messages principaux : « Un accident, ça frappe beaucoup de monde », message véhiculé par une campagne publicitaire marquante, et « On est tous responsables de notre conduite ». Ce dernier slogan, qui a signé toutes les activités de communication de la Société, mettait en avant l'idée de responsabilité des usagers de la route, 80 % des accidents étant attribuables au facteur humain.

La Société a également innové en 2007, d'une part, en organisant une exposition itinérante de voitures accidentées dans les villes de Montréal, Sherbrooke et Québec pour faire la promotion du site Web www.50000victimes.com et, d'autre part, en instaurant le Mois du piéton (octobre) afin de sensibiliser les conducteurs et les piétons aux règles de la sécurité routière.

En vue d'amener les usagers de la route à adopter des comportements plus sécuritaires, la Société a mené des campagnes publicitaires ciblant les jeunes conducteurs, l'alcool au volant et la vitesse. Ces campagnes ont obtenu un taux de notoriété élevé : 92 % pour la campagne contre l'alcool[14] et 79 % pour la campagne contre la vitesse[15], soit des gains respectifs de 13 et de 30 points par rapport à l'année précédente.

13. Ce symbole, qui est reproduit en page couverture du présent document, est maintenant devenu permanent. En 2007, près d'une centaine d'organismes en ont demandé la licence d'utilisation.
14. Léger Marketing, Campagne « Alcool 2007 » – Évaluation postcampagne, août 2007.
15. Léger Marketing, Campagne publicitaire « Vitesse 2007 » – Évaluation postcampagne, juillet 2007.

Les services policiers ont adopté des plans d'action visant à effectuer des contrôles plus fréquents sur les routes. Tout au long de l'année, avec la Société – y compris les contrôleurs routiers –, le ministère des Transports du Québec et d'autres partenaires, ils ont multiplié les interventions alliant sensibilisation et contrôle de manière à responsabiliser les usagers de la route quant à leur comportement sur la route.

Les résultats ont été concluants : au 31 janvier 2007, parmi les enjeux préoccupant les Québécois, la sécurité routière venait en cinquième position, derrière le réchauffement climatique, la toxicomanie, le suicide et la violence conjugale, mais devant le sida. En juillet 2007, la sécurité routière s'était hissée en seconde place, derrière le réchauffement climatique. De plus, 92 % des Québécois considèrent que la plupart des accidents de la route pourraient être évités et affirment être prêts à modifier leur comportement pour diminuer le risque d'accident[16].

En 2007, la mise en œuvre du présent objectif a nécessité la participation de plusieurs membres du personnel de la Société; de plus, une somme de 5 millions de dollars a été consacrée aux campagnes publicitaires qui s'y rapportent.

Axe | Concertation régionale

Objectif 1.2

Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière.

L'Année de la sécurité routière, la Table québécoise de la sécurité routière, le projet de loi n° 42 et le plan d'action gouvernemental en sécurité routière ont mobilisé une bonne part des ressources que la Société avait prévu consacrer en 2007 aux actions régionales en matière de sécurité routière. En conséquence, l'étude préalable à la mise en œuvre du présent objectif a été amorcée, mais sa conclusion a été reportée aux premiers mois de 2008. La Société établira alors le cadre de référence de son action régionale en sécurité routière et en planifiera la mise en œuvre.

Par ailleurs, la Société continue de mener nombre d'interventions sur le plan régional. Un volet important de sa stratégie en contrôle routier prend la forme de trois tables de concertation régionale dans le domaine du transport de personnes et de biens[17], où sont principalement abordés des sujets liés au contrôle routier et à la sécurité routière. La création d'une quatrième table a été annoncée dans la région de Chaudière-Appalaches. De plus, la Société a appuyé concrètement les interventions régionales des services policiers au moyen, entre autres, de statistiques et de soutien logistique. Diverses actions ont été menées, le plus souvent en collaboration avec des partenaires locaux, comme les municipalités, les services policiers, le réseau de la santé et le milieu scolaire. Mentionnons, par exemple, l'opération *Bon pied, bon œil*, amorcée à Sherbrooke il y a trois ans et maintenant présente dans quatre autres villes, l'implantation du réseau permanent de vérification des sièges d'auto pour enfants, ainsi que la collaboration avec Vélo-Sécur et Opération Nez Rouge.

16. Cette information est tirée de sondages sur la perception des Québécois relativement à la sécurité routière qui ont été menés par Léger Marketing, pour le compte de la Société, en février et en juillet 2007.
17. Ces trois tables de concertation sont établies pour les régions suivantes : l'une, pour les régions de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec; la deuxième, pour les régions de Lanaudière et de Laval; et la troisième, pour les régions du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine.

La qualité des services à la population

Orientation 2

ORIENTER LES ACTIVITÉS ET LA PRESTATION DES SERVICES EN FONCTION DES BESOINS ET DES ATTENTES DE LA POPULATION, AINSI QUE DES RESSOURCES DISPONIBLES

Dans un contexte de réduction de son effectif et de croissance continue de la demande de services, la Société veut ajuster sa prestation de services de façon à répondre, de la meilleure façon possible, aux besoins et aux attentes de sa clientèle compte tenu des ressources dont elle prévoit disposer. Pour ce faire, elle a commencé à instaurer un processus d'acquisition continue de connaissances sur sa clientèle.

Axe | Connaissance de la clientèle

Objectif 2.1 **À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur la clientèle de chacun des services.**

Résultats	Cibles 2007
Réalisation d'un sondage téléphonique auprès de la population en décembre 2007. Partenaire d'une enquête téléphonique sur l'inclusion ou l'exclusion numérique réalisée au cours de l'été 2007 (enquête NetGouv 2008). Acquisition en continu de connaissances sur la clientèle dans les centres de services de la Société. Sondage sur les modes de prestation électronique de services auprès de la clientèle des centres de services.	Démarche de mise à jour dynamique des connaissances générales et spécifiques sur la clientèle
Connaissances générales sur la clientèle mises à jour à la fin de 2007.	État de la situation sur la connaissance générale de la clientèle

En décembre 2007, Léger Marketing a mené une enquête téléphonique auprès de la population québécoise[18] pour le compte de la Société. À l'aide des résultats de ce sondage, cette dernière pourra mettre à jour les connaissances générales sur sa clientèle[19].

En 2007, la Société a mis en place une méthode de collecte dynamique des commentaires formulés par la clientèle de ses centres de services. Recueillies de façon continue, ces données permettront de garder à jour l'information sur la clientèle de chaque région. Dans le même ordre d'idées, la Société a commencé à développer un outil de catégorisation des appels entrants qui permettra de mieux évaluer la charge de travail requise pour répondre adéquatement aux demandes de la clientèle.

Résultats comparatifs des deux dernières enquêtes auprès de la population

	2007	2003*
POPULATION EN GÉNÉRAL : DEGRÉ DE SATISFACTION		
Délivrance des permis de conduire	7,8	7,7
Promotion de la sécurité routière	7,3	7,0
Surveillance et contrôle routier	6,5	6,7
Indemnisation des accidentés de la route	6,4	6,3
POPULATION EN GÉNÉRAL : DEGRÉ D'ACCORD		
La SAAQ est une organisation efficace	7,6	7,5
La SAAQ administre bien les fonds perçus	6,4	6,5
J'ai confiance aux employés de la SAAQ	7,9	7,6
USAGERS DES SERVICES SEULEMENT : DEGRÉ DE SATISFACTION		
Services de la SAAQ	8,6	8,5
Travail du personnel de la SAAQ	9,0**	8,5**

* Le sondage de 2003 utilisait une échelle de 1 à 7. Les résultats présentés ici sont les équivalents sur une échelle de 1 à 10.
** Il s'agit d'une moyenne des dimensions mesurées.

18. Ce sondage a eu lieu du 7 au 20 décembre 2007 auprès de 1 150 personnes âgées de 16 ans ou plus.
19. En janvier 2003, la firme de sondages SOM avait mené une enquête similaire.

Toujours en 2007, la Société a participé, en tant que partenaire, à l'enquête NetGouv 2008[20], menée par le CEFRIO[21], en vue de mieux connaître les besoins et les attentes des internautes et des non-internautes à l'égard des services en ligne. Les résultats de cette enquête, qui seront connus en 2008, permettront à la Société d'acquérir des connaissances utiles à la mise en œuvre de l'objectif 2.3 de son plan stratégique (voir ci-dessous).

Notons, en terminant, que la Société utilise les tables de concertation régionales en contrôle routier et en sécurité routière pour mieux connaître les besoins et les attentes des acteurs de l'industrie du transport des personnes et des biens, et pour convenir avec eux des avenues de solution aux problématiques régionales. Cette information est prise en considération dans la planification des activités de contrôle routier.

Axe | Ajustement de la prestation de services

Objectif 2.2

À compter de l'année 2008, ajuster et simplifier la prestation des services.

La mise en œuvre du présent objectif se fera à compter de 2008. Des objectifs d'amélioration des services seront alors déterminés pour chacun des domaines d'affaires de la Société. Dès 2007, cependant, celle-ci a apporté des améliorations notables à son service. Ainsi, elle a :

- apporté des améliorations importantes aux services aux personnes accidentées, notamment en ce qui a trait aux délais de traitement[22];
- préparé l'entrée en vigueur, le 1er janvier 2008, d'une mesure permettant aux particuliers d'étaler les paiements relatifs au permis de conduire et à l'immatriculation;
- mis en place, dans six nouvelles régions, le rapport d'intervention sur route (RIR)[23]. Le RIR permet de mieux informer les propriétaires et exploitants de véhicules lourds de la nature des manquements observés par les contrôleurs routiers. En 2008, il sera étendu à tout le Québec;
- apporté des améliorations aux services interactifs existants et aux services téléphoniques informatisés;
- en ce qui a trait à l'évaluation médicale des conducteurs, mis en place un nouveau formulaire de rapport d'examen médical mettant l'accent sur les limitations fonctionnelles et amélioré les communications écrites s'adressant à la clientèle.

Axe | Prestation électronique de services

Objectif 2.3

Du début de l'année 2007 à la fin de l'année 2010, accroître de 10 % l'utilisation des modes électroniques de prestation de services.

Indicateur	Résultats	Cible 2010
Proportion de l'utilisation des modes de services électroniques (réponse vocale interactive, Web).	Voir le texte.	Augmentation de 10 % par rapport à la situation au 31 décembre 2006.

En 2007, la part relative des services électroniques transactionnels de la Société en permis et immatriculation est passée de 17,3 % à 20,0 %. Le bon fonctionnement des services transactionnels de la Société a soutenu cette progression en facilitant la démarche des usagers.

Pour atteindre le présent objectif, la Société adopte une approche en quatre points : améliorer les services existants, accroître l'offre de services électroniques, faire la promotion des services auprès des utilisateurs potentiels et mettre en place une stratégie de migration vers les modes électroniques de prestation de services. En 2007, en vue de mieux connaître le comportement de sa clientèle des centres de services, la Société a mené auprès de cette dernière un sondage portant sur les modes électroniques de prestation de services.

La mise en place d'un guichet unique de services gouvernementaux

Orientation 3

CONTRIBUER À LA MISE EN PLACE D'UN GUICHET UNIQUE DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX

Le 6 avril 2006, le gouvernement annonçait que le réseau des centres de services de la Société, déjà présent dans toutes les régions, serait utilisé pour déployer le réseau régional de Services Québec. La Société collabore à la mise en œuvre de cette décision gouvernementale, qui vise à faciliter la démarche des citoyens auprès de l'État.

En 2007, comme il n'était plus prévu de transférer du personnel à Services Québec, la Société a abrogé l'objectif 3.2[24] du plan stratégique, relatif au personnel transféré. Elle a également simplifié l'énoncé de l'objectif 3.1[25].

Axe | Qualité et coûts des services

Objectif 3.1

Collaborer avec Services Québec à la mise en œuvre du regroupement de services gouvernementaux.

En 2006, les activités des Bureaux de la publicité et des droits et de l'ancien Communications Québec ont été regroupées dans trois centres de services de la Société, soit ceux de Lévis, de Saguenay et de Saint-Jean-sur-Richelieu. En 2007, à la demande de Services Québec, deux autres sites ont pu être aménagés; il s'agit des sites de Gaspé et de Québec (Lebourgneuf).

Orientation 4 ASSURER L'EQUILIBRE FINANCIER

À l'égard de deux de ses mandats, la gestion du Fonds d'assurance automobile et la gestion de l'accès au réseau routier, la Société doit s'autofinancer. Comme, dans ces deux cas, elle est en situation de déficits répétés, elle vise, d'une part, à rétablir l'équilibre des produits et des charges de l'année courante et, d'autre part, à éliminer le déficit cumulé.

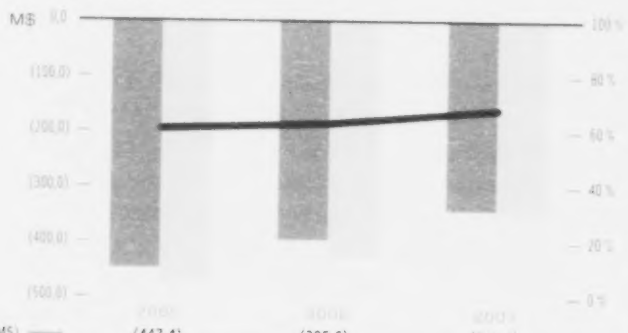
Axe | Déficit de financement

Objectif

4.1.1 **À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir atteint l'équilibre des produits et des charges des opérations de l'année courante.**

Indicateurs	Résultats	Cibles 2010
Taux de financement	68 %	100 %
Déficit des opérations de l'année courante	(341,4) M$	0 $
Déficit de financement	(351,0) M$	

Évolution du déficit des opérations et du déficit de financement du Fonds d'assurance



	2005	2006	2007
Déficit des opérations de l'année courante (M$)	(447,4)	(395,6)	(341,4)
Déficit de financement (M$)	(472,2)	(425,1)	(351,0)
Taux de financement[29]	61 %	63 %	68 %

Deux facteurs peuvent expliquer les résultats de l'année 2007 et leur écart avec ceux de 2006. En premier lieu, il y a eu moins de victimes de la route en 2007 qu'en 2006, d'où une diminution des charges d'indemnisation de l'année courante et ce, même si les indemnités sont revalorisées annuellement. En second lieu, le Fonds d'assurance automobile a apporté des changements dans ses pratiques de manière à accélérer le traitement des réclamations et à exercer un meilleur contrôle sur les coûts. Ces changements se poursuivront au cours des prochaines années.

Pour assurer le plein financement de l'année d'assurance courante, la Société s'est donné comme objectif de diminuer les charges du Fonds d'assurance en poursuivant ses efforts afin de diminuer le nombre de victimes de la route (orientation stratégique 1) et en optimisant ses façons de faire (orientation stratégique 5). Un ajustement des contributions d'assurance est également nécessaire, c'est pourquoi une nouvelle tarification des contributions d'assurance automobile entrera en vigueur le 1er janvier 2008. Au cours des prochaines années, par conséquent, il devrait être possible de constater des effets positifs importants sur les indicateurs du présent objectif.

29. En 2007, la formule de calcul du taux de financement a été modifiée afin de maintenant déduction de l'escompte exigé au taux de rendement réel. Dans le graphique, les taux des années antérieures ont été ajustés pour les rendre comparables à ceux de 2007. Les taux de financement publiés antérieurement étaient de 67 % pour l'année 2005 et de 70 % pour l'année 2006.

Objectif

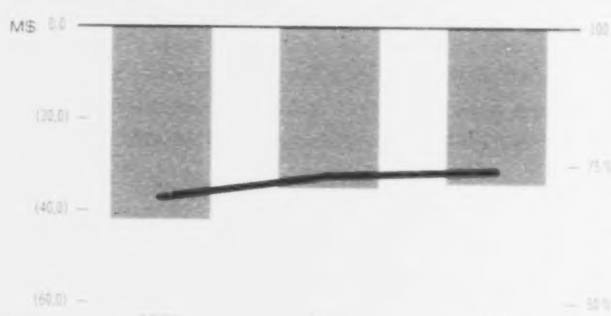
4.1.2 **À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de gestion de l'accès au réseau routier, avoir atteint l'équilibre des produits et des charges de l'année courante.**

Indicateurs	Résultats	Cibles 2010
Taux de financement	74 %	100 %
Déficit des produits sur les charges de l'année courante	(34,5) M$	0 $

En 2007, le déficit réel relatif à la gestion de l'accès au réseau routier était inférieur de 12,1 millions de dollars au déficit prévu. Ces résultats s'expliquent par des produits plus élevés que ceux prévus (2 millions de dollars de plus) et des charges moins élevées que celles prévues (10,1 millions de dollars de moins).

Pour équilibrer les produits et les charges liés à la gestion de l'accès au réseau routier, la Société mise sur le contrôle des charges et sur la tarification administrative. En ce qui a trait au contrôle des charges, elle a respecté ses engagements en contenant ces dernières à un niveau inférieur à celui de 2005, et ce, malgré l'indexation normale du coût de la vie et une croissance soutenue du volume de transactions. Toutefois, ce contrôle des charges ne sera pas suffisant et, pour atteindre l'équilibre financier, une révision de la tarification administrative devra être faite, en accord avec le gouvernement.

Évolution de la situation financière du mandat de gestion de l'accès au réseau routier



	2005	2006	2007
Déficit des produits sur les charges de l'année courante (M$)	(42,0)	(35,9)	(34,5)
Taux de financement	69 %	73 %	74 %

Axe | Déficit cumulé

Objectif

4.2 **Avant la fin de l'année 2008, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir adopté une formule de recapitalisation du déficit cumulé[27].**

En 2007, les principes sous-jacents à la politique de recapitalisation ont été établis; la formule de recapitalisation sera mise au point en 2008. Ainsi, la Société veut se donner des règles claires et transparentes relativement à la gestion d'un déficit ou d'un excédent annuel.

27. L'objectif 4.2 remplace l'objectif 4.2.1, dont le libellé était : « Avant la fin de l'année 2008, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir adopté une formule de recapitalisation du déficit cumulé et l'avoir soumise au Comité d'experts sur les contributions d'assurance automobile. »

Notre performance organisationnelle

En optimisant ses façons de faire et en mobilisant son personnel, la Société veut être en mesure de continuer à offrir à sa clientèle des services de qualité dans un contexte marqué par l'augmentation continue de son volume d'activités et par la réduction de son effectif.

Orientation 5 — OPTIMISER NOS FAÇONS DE FAIRE

Par la présente orientation, la Société vise à recentrer ses activités sur ses fonctions essentielles et à optimiser ses processus de travail. Ce faisant, elle veut notamment assurer à ses employés une charge de travail adéquate et améliorer le contrôle du coût.

Axe | Examen critique des activités

Objectif 5.1 — **À la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique de l'ensemble des activités, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société.**

Les nécessités de l'optimisation et le nouveau contexte administratif instauré par la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État ont conduit la Société à revoir son organisation administrative. Sa nouvelle structure, qui a été déployée en mai 2007, est bâtie autour de trois vice-présidences d'exploitation administrant l'accès au réseau routier, le contrôle routier et l'assurance automobile.

En vue d'entreprendre l'analyse de ses activités à risque, la Société a décidé d'établir la cartographie générale de ses processus[28]. Cette description sera également utile à l'examen critique des activités. À la fin de 2007, la cartographie des processus des trois grands domaines d'exploitation susmentionnés était avancée; celle des processus liés à la sécurité routière et à la gestion des ressources était amorcée.

La Société a aussi entrepris d'analyser ses zones de vulnérabilité en matière de ressources humaines. Les travaux d'analyse visent l'élaboration d'une stratégie globale liée, notamment, à la réduction de l'effectif résultant des départs à la retraite, à la perte d'expertise possible résultant des mouvements de personnel et à l'augmentation de la charge de travail. À compter de 2008, les conclusions de cette analyse serviront à établir la stratégie d'entreprise, qui se traduira, notamment, par la planification de la main-d'œuvre, par la préparation de la relève et par l'organisation du transfert des connaissances.

Il convient de mentionner que l'examen critique des activités est avancé dans deux domaines d'affaires de la Société, soit le contrôle routier et l'assurance automobile. Dans le premier cas, la description de l'ensemble des activités a été amorcée. Du côté de l'assurance automobile, la démarche d'optimisation se déroule comme prévu, dans le cadre de la mise en œuvre du Plan 2006-2008 de révision des pratiques et des processus de traitement des réclamations d'assurance.

28. La cartographie des processus est une méthode de description schématique des principales activités d'une organisation à partir du parcours-client, en tenant compte des interactions avec les clients, les fournisseurs, d'autres processus et des partenaires externes.

Axe | Optimisation des processus d'affaires

Objectif

5.2 **D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif et de croissance du volume d'activité, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société.**

Dans le cours de l'année 2008, des axes d'optimisation des processus seront déterminés pour chacun des grands domaines d'affaires de la Société. D'ores et déjà, des améliorations tangibles ont été apportées aux façons de faire.

En ce qui a trait au Fonds d'assurance automobile, les travaux d'optimisation se sont poursuivis avec succès. En 2007, le service aux accidentés a été amélioré, notamment sur le chapitre des délais moyens de traitement des réclamations :

- 38 % des réclamants ont bénéficié d'un nouveau processus de traitement rapide (31 % de ces dossiers ont été fermés à l'intérieur de 14 jours);
- une gestion efficace des inventaires de dossiers a permis de réduire considérablement les délais d'obtention d'une expertise médicale et d'un avis médical (ces délais ont été réduits de 40 % et de 29 %, respectivement, depuis le début de l'année 2006).

Parmi les autres avancées de 2007, il convient de mentionner :

- la mise au point, à l'usage des préposés aux renseignements, d'un outil de soutien à la tâche relativement aux sanctions des conducteurs;
- l'instauration d'un processus de mise à jour des procédures utilisées par les préposés aux comptoirs dans les points de service;
- la centralisation des activités de formation et de soutien aux mandataires en vérification mécanique, avec mise en place d'un soutien téléphonique;
- la modernisation de l'infrastructure de numérisation des documents et l'optimisation des processus de travail;
- la production d'un guide méthodologique pour le développement des applications informatiques légères. L'utilisation de ce guide permettra de réduire le coût de développement;
- plusieurs mesures d'optimisation en ce qui a trait à la gestion des ressources financières et matérielles. À titre d'exemple, une mesure a permis d'intégrer les activités de reprographie du ministère des Transports sans ajout de personnel;
- l'élaboration d'un plan d'action en gestion de la qualité dans le domaine de l'accès au réseau routier;
- la révision de l'ensemble des modes d'intervention en contrôle routier.

Orientation 6 — PROMOUVOIR UNE ORGANISATION RESPECTUEUSE ET MOBILISATRICE FAVORISANT LA CONTRIBUTION DE CHACUN

Les prochaines années se dérouleront sous le signe du changement : réduction de l'effectif, reconfiguration des activités, optimisation des façons de faire, ajustement des services, recentrage et intensification des activités de sécurité routière, etc. C'est pourquoi la stratégie de gestion du personnel devra faciliter le plus possible le changement organisationnel et favoriser la pleine mobilisation du personnel.

La Société accorde une attention particulière au climat de travail et au sentiment d'appartenance à l'organisation. Dans le sondage organisationnel administré en mars et avril 2007, le personnel a accordé les cotes d'appréciation suivantes :

Climat de travail	70,2 %
Sentiment d'appartenance	68,9 %

Axe | Gestion du changement

Objectif **6.1** **D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel.**

Indicateur	Résultats
Degré de satisfaction du personnel visé par le changement	–
	Un cadre d'intervention en gestion du changement a été mis au point.

En 2007, la Société a mis au point un cadre d'intervention en gestion du changement pour aider les gestionnaires à planifier et à étoffer leur démarche de changement. Un accompagnement sur mesure est fourni pour l'application de ce cadre.

Mentionnons qu'en ce qui a trait au domaine de l'assurance automobile, une approche proactive de gestion du changement a été utilisée à chacune des étapes de la mise en place des nouvelles pratiques. Entre autres choses, cette approche a facilité l'intégration du personnel à la nouvelle structure organisationnelle. Dans le domaine du contrôle routier, le personnel a été invité à participer à des comités en vue de redéfinir l'organisation du travail. De plus, de manière à favoriser la mise en place des changements, des réunions d'information ont été tenues avec le personnel en région et un soutien particulier a été donné aux gestionnaires.

En 2008, le cadre d'intervention en gestion du changement et l'offre d'accompagnement seront présentés aux différentes équipes de gestion, lesquelles seront responsables de son utilisation dans les démarches de changement.

Objectif

6.2 **À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société.**

Indicateurs	Résultats	Cibles 2010
Rang cinquième du taux d'absentéisme pour motifs de santé dans la fonction publique du Québec	5e rang cinquième	3e rang cinquième
Taux de départs volontaires	5,0 %	2,0 %
Mécanismes formels de consultation et de participation des employés	Un CMOT pour la Société; un CLOT dans chaque vice-présidence.	–

En 2007, même si le taux d'absentéisme pour motifs de santé a baissé légèrement, le classement de la Société dans la fonction publique[29] (5e rang cinquième) n'a pas progressé. Pour se classer dans le 3e rang cinquième, il aurait fallu que le taux d'absentéisme soit inférieur à 4,89 % au lieu du taux constaté de 5,52 %.

En ce qui a trait au taux de départs volontaires, il a légèrement diminué, passant de 5,2 % à 5,0 %. Cette diminution est moindre que ce qui avait été anticipé. Il importe de mentionner que le gel du recrutement dans la fonction publique crée une pression sur le taux de départs volontaires.

Par ailleurs, la Société privilégie le dialogue constructif entre les parties patronale et syndicale dans le cadre organisé du comité ministériel en organisation du travail (CMOT) et des comités locaux en organisation du travail (CLOT). En 2007, comme suite aux travaux de ces comités, plusieurs activités ont été accomplies ou bon nombre d'initiatives ont été entreprises, en ce qui a trait à la reconnaissance, par exemple.

Signalons que, dans la poursuite de cet objectif, les gestionnaires ont pu s'inscrire à des formations visant à renforcer l'exercice du leadership, de la supervision, de l'accompagnement professionnel et de la communication.

En 2008, la Société prévoit, notamment, accentuer la promotion d'une culture de participation, de responsabilisation et de valorisation du personnel, améliorer la gestion des contributions (évaluation du personnel) et élaborer une stratégie globale et intégrée en santé au travail.

29. Tendance ministérielle et organismes ont participé à l'exercice d'établissement

Le traitement des plaintes

La Société s'assure du traitement rapide et équitable des plaintes formulées par des citoyens qui se croient victimes d'une erreur ou d'une injustice, ou qui sont insatisfaits des services offerts par la Société elle-même ou par un de ses mandataires.

En 2007, la Société a reçu 5 003[30] plaintes, en grande majorité par téléphone (71 %), alors qu'elle en avait reçu 4 828 en 2006. Au cours de l'année, parmi les 4 857 plaintes que la Société a traitées, 1 737 se sont révélées justifiées[31]. Le taux de plaintes justifiées est donc de 36 % (1 737/4 857), ce qui représente une légère augmentation par rapport au taux de 33 % (1 620/4 868) constaté l'année précédente.

Les plaintes traitées en 2007 touchaient principalement la délivrance des permis de conduire (834 plaintes justifiées), l'immatriculation (368 plaintes justifiées) et l'indemnisation des personnes accidentées (315 plaintes justifiées)[32].

Par ailleurs, 527 plaintes justifiées étaient liées à la Déclaration de services aux citoyens. Les principaux motifs d'insatisfaction exprimés dans ces plaintes portaient sur la fiabilité des renseignements (26,0 %), l'accessibilité des services (21,6 %), la compétence, le respect ou la courtoisie du personnel (18,6 %) et l'attente dans les centres de services (9,5 %).

À la suite de l'analyse des plaintes, 27 recommandations ont été formulées. Ces recommandations portaient notamment sur :

- le délai accordé pour installer un dispositif de détection d'alcool : de 15 jours qu'il était, ce délai a été porté à 30 jours;
- le retrait de conditions au permis de conduire : des précisions seront apportées à la marche à suivre pour le retrait de la condition « H »;
- les codes médicaux liés à l'hypertension : les codes utilisés seront revus et un nouveau code sera créé;
- les rapports médicaux : dans les cas de dénonciation, de l'information pertinente sera transmise aux médecins en vue de l'évaluation des conducteurs.

30. Depuis avril 2005, toutes les plaintes reçues doivent être enregistrées dans le système de gestion des plaintes. Comme ce système n'est pas encore déployé dans les centres de services, il faut considérer avec réserve le nombre de plaintes reçues et effectivement enregistrées.
31. La Société considère qu'une plainte est justifiée lorsque l'analyse des faits démontre qu'il y a eu erreur, ou encore qu'un manquement a été constaté en regard à tout aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens ou à d'autres normes de prestation de services. Une telle plainte appelle généralement un correctif ou une intervention de la part de la Société.
32. Le nombre de plaintes justifiées doit être mis en rapport avec le nombre de transactions effectuées, qui s'élève à plus de 10 millions.

Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens

Les pages qui suivent rendent compte des résultats de la Société à l'égard des vingt engagements de sa Déclaration de services aux citoyens. Un tableau sommaire est d'abord présenté, puis suivent les résultats à l'égard de chacun des engagements généraux ou spécifiques de la Société envers les citoyens, les usagers de la route et les personnes accidentées.

Sommaire des résultats

Engagements	Aperçu des résultats	Plaintes justifiées[33]	Page
Nos engagements généraux			
1.1 Mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois.	Indices de satisfaction variant de 8,7 à 9,0 sur 10.	98	57
1.2 Vous faciliter l'accès à tous ses services.	Indices de satisfaction variant de 6,6 à 8,8 sur 10.	114	58
1.3 Traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle.	Indice de satisfaction de 9,1 sur 10.	30	59
1.4 Communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis.	Indices de satisfaction de 8,4 et de 8,6 sur 10.	1	59
1.5 Vous fournir des renseignements fiables.	Indice de satisfaction de 8,9 sur 10.	137	60
1.6 Lorsque c'est possible, vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes.	Différentes mesures sont prises pour informer la clientèle.	9	60
Nos engagements en matière de communication avec les citoyens			
2.1 Répondre à votre appel téléphonique en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.	Délai respecté dans 69 % des cas.	5	61
2.2 Retourner votre appel téléphonique en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.	Délai respecté dans 87 % des cas.	46	62
2.3 Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.	Délai respecté dans 79 % des cas.	9	62
2.4 Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.	Délai respecté dans 99 % des cas.	1	63
2.5 Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.	Délai respecté dans 83 % des cas.	3	63

33. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 30 à la page 54.

Engagements	Aperçu des résultats	Plaintes justifiées	Page
Nos engagements envers les usagers de la route			
3.1 En centre de services, vous servir en 30 minutes ou moins.	Délai respecté dans 87 % des cas.	50	64
3.2 Vous fixer un rendez-vous dans les 20 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette.	Délai respecté dans 78 % des cas.	21	65
3.3 Vous fixer un rendez-vous dans les 10 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule lourd.	Délai respecté dans 81 % des cas.	2	66
3.4 Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.	Délai respecté dans 100 % des cas.	0	67
3.5 Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.	Délai respecté dans 100 % des cas.	0	68
3.6 Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.	Délai respecté dans 91 % des cas.	0	69
Nos engagements envers les personnes accidentées			
4.1 Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation, pour vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier; et, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu, pour vous indiquer le délai d'émission du premier paiement.	Délai respecté dans 69 % des cas.	0	70
4.2 Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.	Délai respecté dans 89 % des cas.	0	71
4.3 Si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier, vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous.	L'information pertinente accompagne systématiquement les décisions rendues.	1	71
	TOTAL	**527**	

Nos engagements généraux

Pour évaluer la satisfaction de ses clients à l'égard des engagements généraux de sa déclaration de services aux citoyens, la Société utilise principalement les résultats de l'Étude sur la satisfaction et les besoins des citoyens envers la SAAQ, menée en 2007 par la firme Léger Marketing auprès d'un échantillon représentatif de l'ensemble de la population[34]. En comparant ces résultats avec ceux obtenus en 2003[35], la Société a voulu relever les tendances et déterminer l'efficacité des améliorations apportées à ses services.

Notons que, dans l'ensemble, les clients de la Société sont très satisfaits du service qu'ils ont reçu puisque, dans l'étude précitée, la cote moyenne de satisfaction s'élève à 8,6 sur 10; de plus, 95 % des répondants ont trouvé le service aussi bon ou meilleur que celui auquel ils s'attendaient.

Engagement

1.1 **Mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois.**

	2003[36]	2007
	Niveau de satisfaction	Niveau de satisfaction
Respect et courtoisie	8,8/10	9,0/10
Compréhension de votre besoin	8,1/10	8,9/10
Compétence des employés	n. d.	8,7/10

La comparaison des indices 2003 et 2007 indique que les clients jugent favorablement la compétence[37] du personnel de première ligne de la Société. Ce résultat est sans doute attribuable, en partie, aux mécanismes de contrôle que la Société a mis en place, comme le programme d'écoute des appels pris par les préposés, et à la qualité de la formation donnée au personnel de première ligne en vue de renforcer ses habiletes interpersonnelles et d'améliorer ses connaissances. Signalons de plus qu'en 2007, la Société a adopté un plan d'action en gestion de la qualité dont l'un des objectifs est de sensibiliser son personnel à l'importance du respect et de la courtoisie envers la clientèle.

Depuis 2003, la Société consacre une proportion importante de sa masse salariale à la formation de son personnel. En 2007, cette proportion est particulièrement élevée : 3,25 % de la masse salariale.

	2004	2005	2006	2007
Proportion de la masse salariale consacrée à la formation	2,94 %	2,95 %	2,90 %	3,25 %

Plaintes justifiées relatives...[38]

	2004	2005	2006	2007
à la compétence	26	30	34	37
à la courtoisie et le respect	57	49	74	61

34. Sondage téléphonique mené du 7 au 20 décembre 2007 auprès de 1 150 citoyens âgés de 16 ans ou plus. Ce sondage utilisait une échelle de mesure sur 10 points.
35. Sondage sur la satisfaction générale des citoyens à l'endroit des services de la SAAQ, mené du 9 au 21 janvier 2003 auprès de 1 150 citoyens. Ce sondage utilisait une échelle de mesure sur 7 points.
36. Le sondage de 2003 utilisait une échelle de 1 à 7. Les résultats présentés ici ont été transposés dans une échelle de 1 à 10.
37. La compétence se définit comme l'ensemble des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être mis à contribution dans l'exercice d'une fonction.
38. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 30 à la page 54.

Engagement

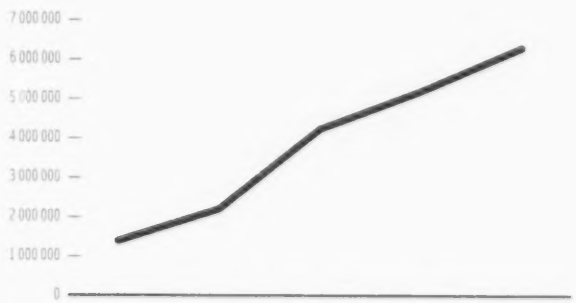
1.2 Vous faciliter l'accès à tous nos services.

	2003[39] Indices de satisfaction	2007 Indices de satisfaction
Vous faciliter l'accès à tous nos services	n. d.	8,7/10
Facilité à effectuer la transaction	8,9/10	8,8/10
Facilité à joindre un préposé du service téléphonique	6,7/10	6,6/10

En 2007, les répondants ont évalué positivement le rendement global de la Société à l'égard du présent engagement. Une majorité de clients, soit 95 %, ont indiqué ne pas avoir éprouvé de difficulté lorsqu'ils ont utilisé les services de la Société. Toutefois, en 2007 comme en 2003, ils ont évalué plus sévèrement la facilité à joindre un préposé du service téléphonique. En 2007, pour améliorer l'accès aux services téléphoniques, une nouvelle ligne téléphonique dédiée et sans frais a été mise en service pour permettre aux mandataires en vérification mécanique d'avoir accès aux spécialistes de la Société.

Afin de faciliter l'accès à ses services, la Société en a varié les modes d'accès, en portant une attention particulière au développement des services électroniques, dont la popularité ne cesse de croître. De 2003 à 2007, selon le sondage précité, l'utilisation d'Internet, que ce soit pour consulter le site Web de la Société, effectuer une transaction ou transmettre un courrier électronique, a plus que triplé. Par ailleurs, notons que, depuis 2003, le site Web de la Société connaît une hausse de fréquentation continue.

Visites du site Web



	2003	2004	2005	2006	2007
Visites du site Web	1 378 296	2 190 783	4 220 626	5 179 255	6 282 093

En 2007, les usagers des services qui ont fréquenté le site Web de la Société accordent une cote de 8,2/10 à la facilité d'y trouver l'information recherchée.

Plaintes justifiées relatives...[40]

	2004	2005	2006	2007
à l'accès aux services	257	146	111	114

39. Le sondage de 2003 utilisait une échelle de 1 à 7. Les résultats présentés ici ont été transposés dans une échelle de 1 à 10.
40. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 30 à la page 54.

Engagement

1.3 Traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle.

	2003[41] Indices de satisfaction	2007 Indices de satisfaction
Traitement équitable	8,9/10	9,1/10
Traitement confidentiel	8,1/10	9,1/10

La Société offre une formation en éthique à son personnel de première ligne, qui est appelé à signer un engagement de confidentialité. Du côté de l'indemnisation des personnes accidentées, l'équité est également favorisée par le fait que la révision des décisions contestées est faite par des professionnels qui n'ont aucunement participé à la prise de décision initiale.

Plaintes justifiées relatives...[42]

	2004	2005	2006	2007
à l'équité	3	1	7	6
à la confidentialité	20	10	12	24

Engagement

1.4 Communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis.

	2003[41] Indices de satisfaction	2007 Indices de satisfaction
Renseignements utiles et pertinents	n. d.	8,4/10
Langage simple et concis	8,4/10[43]	8,6/10
Formulaires simples et faciles à remplir	8,4/10	8,4/10

Bien que la clientèle semble satisfaite de la simplicité et de la clarté du langage dont le personnel fait usage, la Société poursuit ses travaux de simplification des communications verbales et écrites. La révision des lettres types se fait de façon continue en fonction des nouveaux besoins d'éclaircissement manifestés par la clientèle, par ses représentants ou encore par le Protecteur du citoyen. Par ailleurs, la Société a mis en place le Rapport d'intervention sur route (RIR) dans neuf régions. Rappelons que le RIR vise à informer par écrit les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds de l'ensemble des vérifications effectuées par des contrôleurs routiers au cours d'une intervention ou d'une vérification sur route, qu'il y ait ou non écart de conformité. De la même façon, un Rapport d'inspection en entreprise (RIE) est également remis aux transporteurs au moment de la visite en entreprise.

Plaintes justifiées relatives...[42]

	2004	2005	2006	2007
à la communication dans un langage simple, clair et concis	3	2	1	1

41. Le sondage de 2003 utilisait une échelle de 1 à 7. Les résultats présentés ici ont été transposés dans une échelle de 1 à 10.
42. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 30 à la page 54.
43. Les résultats du sondage de 2003 faisaient référence à « une information claire et précise ».

Engagement

1.5 Vous fournir des renseignements fiables.

Fiabilité du service	8.6/10[45]	8.9/10

La Société met régulièrement à jour l'information dont fait usage son personnel de première ligne, ce que facilite l'utilisation de moyens électroniques. De plus, elle s'assure de donner aux nouveaux employés – notamment aux nouveaux préposés aux renseignements et aux nouveaux agents d'indemnisation – une formation à la tâche qui leur permettra, dès le départ, de donner aux citoyens une information fiable. Divers moyens sont également utilisés pour vérifier la qualité des renseignements fournis, comme l'écoute téléphonique.

Plaintes justifiées relatives...[46]

à la fiabilité des données	195	114	152	137

Engagement

1.6 Lorsque c'est possible, vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes[47].

Plusieurs mesures sont en place pour informer la clientèle des délais à prévoir avant l'obtention du service demandé. En voici quelques exemples :

- au téléphone, la personne qui appelle est informée du temps d'attente approximatif lorsque celui-ci est estimé à plus d'une minute;
- dans les centres de services, un écran affiche le numéro de la personne servie;
- les personnes accidentées qui font une demande d'indemnisation sont informées, verbalement et par écrit, des délais de traitement.

Plaintes justifiées relatives...[46]

à l'information sur les délais de service	10	10	5	9

Nos engagements spécifiques

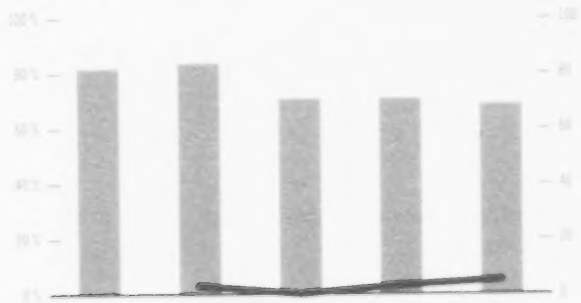
Comme les engagements de la présente section comportent tous une obligation de diligence, il convient de mentionner que, selon le sondage de 2007 susmentionné[20], les répondants qui avaient obtenu un service de la Société ont accordé une cote de satisfaction moyenne de 8,2 sur 10 en ce qui a trait aux délais pour obtenir le service ou effectuer une transaction.

Nos engagements en matière de communication avec les citoyens

Engagement

2.1 **Répondre à votre appel téléphonique en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.**

Proportion des appels pris en 3 minutes ou moins



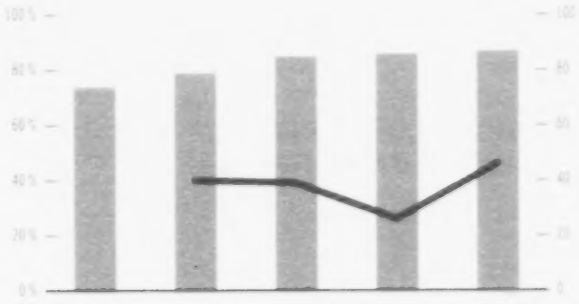
Respect de l'engagement	82 %	84 %	71 %	71 %	69 %
Plaintes justifiées[21]		3	0	3	5

Les résultats obtenus depuis 2005 reflètent la difficulté qu'éprouve la Société à composer avec le nombre d'appels téléphoniques à traiter, particulièrement durant les périodes de pointe. Pour pallier cette situation, la Société poursuit le développement de ses services vocaux interactifs, forme de nouveaux préposés et améliore l'organisation du travail.

Engagement

2.2 Retourner votre appel téléphonique en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.

Proportion des appels retournés en 2 jours ouvrables ou moins

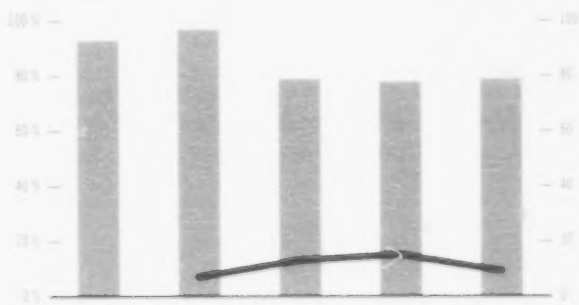


	2003	2004	2005	2006	2007
Respect de l'engagement	74 %	79 %	85 %	86 %	87 %
Plaintes justifiées[50]		40	39	26	46

Engagement

2.3 Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.

Proportion de la correspondance traitée en 10 jours ouvrables ou moins[51]



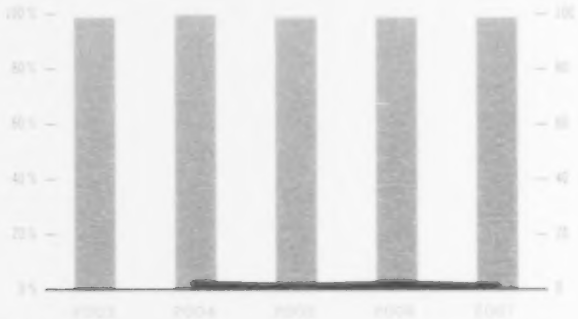
	2003	2004	2005	2006	2007
Respect de l'engagement	93 %	97 %	79 %	78 %	79 %
Plaintes justifiées[50]		7	13	15	9

Lorsque la Société doit excéder le délai pour répondre à une correspondance écrite en dix jours ouvrables ou moins à compter de sa réception, elle en informe ses correspondants.

Engagement

2.4 Engagement 2.4 : Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.

Proportion de la correspondance électronique traitée en 2 jours ouvrables ou moins

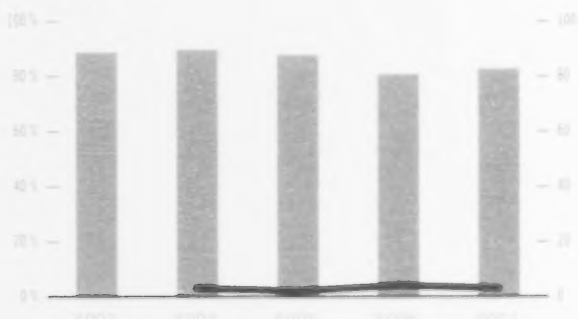


Respect de l'engagement	99 %	100 %	99 %	99 %	99 %
Plaintes justifiées[30]		2	1	2	1

Engagement

2.5 Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.

Proportion des plaintes écrites traitées en 15 jours ouvrables ou moins

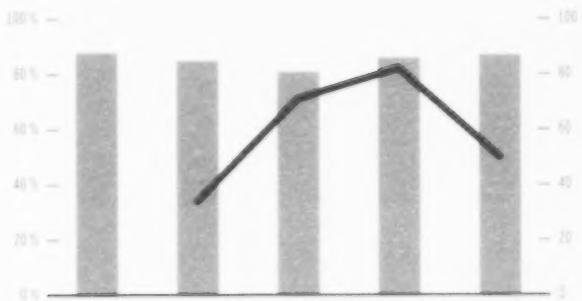


Respect de l'engagement	89 %	90 %	88 %	81 %	83 %
Plaintes justifiées[30]		3	2	4	3

Engagement

3.1 **En centre de services, vous servir en 30 minutes ou moins.**

Proportion des cas où l'attente au comptoir ne dépasse pas 30 minutes

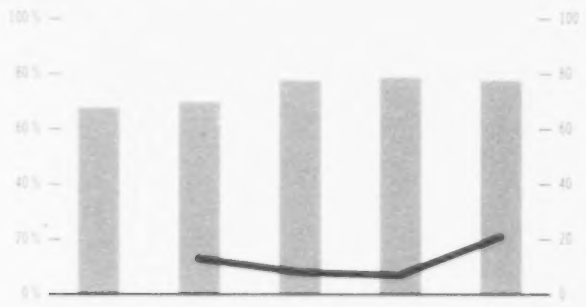


Respect de l'engagement	88 %	85 %	81 %	86 %	87 %
Plaintes justifiées [12]		34	71	82	50
Temps moyen d'attente	13,6	15,6	16,9	14,6	14,3

Engagement

3.2 Vous fixer un rendez-vous dans les 20 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette.

Proportion des cas ou le rendez-vous pour un examen de conduite est fixe dans une periode d'au plus 20 jours ouvrables (vehicules de promenade et motos)



Respect de l'engagement	68 %	70 %	78 %	79 %	78 %
Plaintes justifiees[54]		13	8	7	21

En 2007, une hausse de 4 % du nombre de rendez-vous accordés a été constatée. Les résultats continuent de refléter la difficulté de la Société à répondre à cet engagement, particulièrement en période estivale. Pour pallier cette situation, la Société poursuivra l'optimisation de ses façons de faire tout en assurant un suivi serré des grilles de rendez-vous.

Examen de conduite[55]

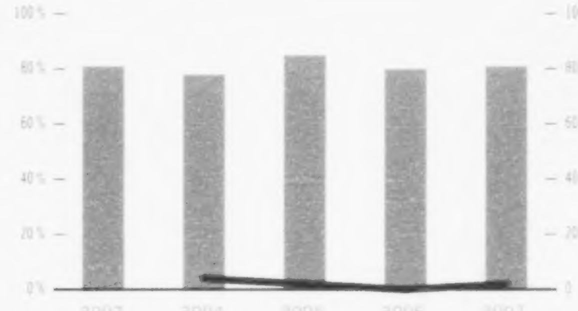
		Norme	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible][56]
Vehicules de promenade	Délai pour passer un examen théorique de conduite	20 jours ouvrables	10,9 jours ouvrables	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis à Regina et à Saskatoon; 5 jours ouvrables en région
	Délai pour passer un examen pratique de conduite		12,7 jours ouvrables	42 jours ou moins	De 1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables dans les centres urbains; une fois par mois en région
Motocyclettes	Délai pour passer un examen théorique de conduite	20 jours ouvrables	5,7 jours ouvrables	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis à Regina et à Saskatoon; 5 jours ouvrables en région
	Délai pour passer un examen pratique de conduite		9,3 jours ouvrables	42 jours ou moins	De 1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables dans les centres urbains; une fois par mois en région

[illegible]

Engagement

3.3 Vous fixer un rendez-vous dans les 10 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule lourd.

Proportion des cas où le rendez-vous pour un examen de conduite est fixé dans une période d'au plus 10 jours ouvrables (véhicules lourds)



	2003	2004	2005	2006	2007
Respect de l'engagement	81 %	78 %	85 %	80 %	81 %
Plaintes justifiées[67]		4	2	0	2

Le manque d'évaluateurs pour les véhicules lourds, notamment en raison des difficultés de recrutement et de rétention, continue à se faire ressentir, plus particulièrement durant la période estivale. Afin d'augmenter le nombre d'employés habilités à donner ce type d'évaluation, des formations spécialisées sont offertes. De plus, le suivi serré des grilles de rendez-vous se poursuit.

Examen de conduite[68]

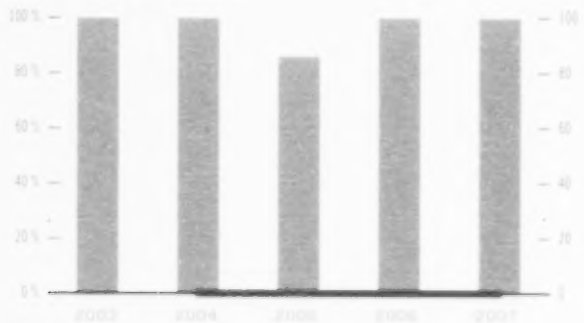
		[illegible]		[illegible]	[illegible]	[illegible][69]
		[illegible]	[illegible]			
Véhicules lourds	Délai pour passer un examen théorique de conduite	10 jours ouvrables	4,1 jours ouvrables	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis à Regina et à Saskatoon; 5 jours ouvrables en région
	Délai pour passer un examen pratique de conduite		8,3 jours ouvrables	42 jours ou moins	De 3 à 5 jours ouvrables	5 jours ouvrables dans les centres urbains; une fois par mois en région

67. [illegible]
68. [illegible]
69. [illegible]

Engagement

3.4 Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de photo dans un point de service.

Proportion des cas ou votre permis de conduire vous parvient dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de photo dans un point de service



	2003	2004	2005	2006	2007
Respect de l'engagement	100 %	100 %	86 %	100 %	100 %
Plaintes justifiees[60]		0	0	0	0

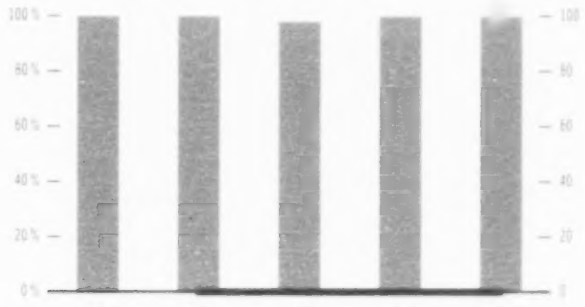
Permis de conduire[61]

	Objectifs 2007	Résultats 2007	Résultats 2006	Commentaires
Délai d'attente pour recevoir le permis de conduire avec photographie	10 jours ouvrables	30-40 jours ouvrables	De 4 à 7 jours	10 jours; à Regina et à Saskatoon, les clients peuvent payer un supplément de 10$ et obtenir immédiatement le permis de conduire

Engagement

3.5 Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.

Proportion des cas où l'information relative à l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds vous est transmise dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande



	2003	2004	2005	2006	2007
Respect de l'engagement	100 %	100 %	98 %	100 %	100 %
Plaintes justifiées[62]		0	0	0	0

Dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds[63]

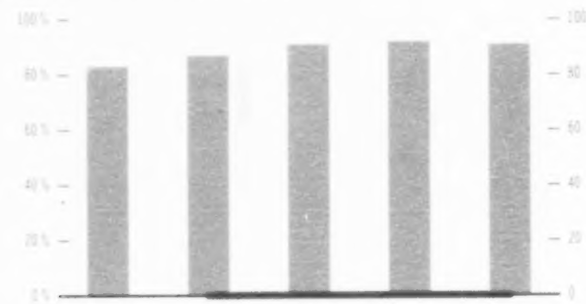
	Société		Ontario	Alberta	Saskatchewan
	Nombre	Délai moyen			
Délai d'attente pour recevoir une copie du dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds	5 jours ouvrables	2,2 jours ouvrables	Immédiatement au centre de services; 15 jours ouvrables par courrier ou en ligne	Le jour même	1 jour

62. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 31 à la page 54.
63. Résultats d'une enquête que la Société, en février 2008, auprès des autres provinces canadiennes.

Engagement

3.6 Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.

Proportion des cas où la Société donne suite aux demandes de modification de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande



	2003	2004	2005	2006	2007
Respect de l'engagement	83 %	87 %	91 %	92 %	91 %
Plaintes justifiées[64]		0	0	0	0

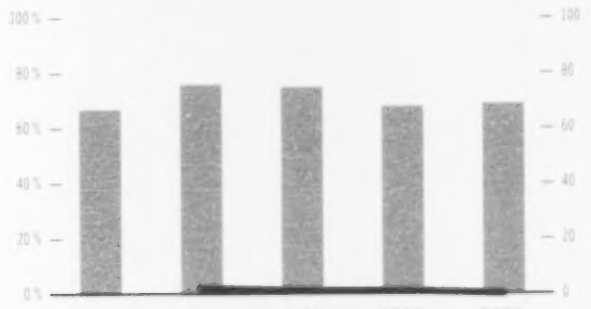
Dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds[65]

Délai pour la modification du dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds	10 jours ouvrables	4,3 jours ouvrables	Immédiatement au centre de services	De 2 à 4 jours	2 jours

Engagement

4.1 **Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation, pour vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier; et si vous avez droit à une indemnité de remplacement de revenu, pour vous indiquer le délai d'émission du premier paiement.**

Proportion des appels téléphoniques relatifs à l'ouverture du dossier qui ont été faits dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de la demande d'indemnisation



	2003	2004	2005	2006	2007
Respect de l'engagement	67 %	76 %	75 %	68 %	69 %
Plaintes justifiées[66]		2	1	1	0

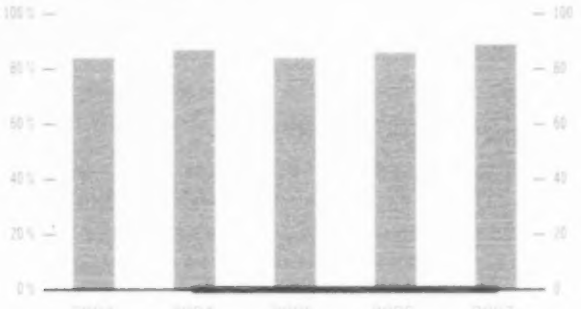
Les résultats obtenus reflètent la difficulté qu'éprouve la Société à composer avec un nombre constant de réclamations dans un contexte de changements importants dans ses pratiques et ses processus de travail.

66. Au sujet de l'information sur les plaintes, se reporter à la page 51.

Engagement

4.2 Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.

Proportion des cas où un conseiller en réadaptation communique avec le client dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de lui offrir un programme de réadaptation



	2003	2004	2005	2006	2007
Respect de l'engagement	84 %	87 %	84 %	86 %	89 %
Plaintes justifiées[67]		0	0	0	0

Engagement

4.3 Si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier, vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous.

Toutes les décisions rendues dans les dossiers d'indemnisation sont accompagnées de renseignements sur le droit de l'assuré de demander une révision et sur la façon de le faire.

Plaintes justifiées relatives...[67]

	2004	2005	2006	2007
au présent engagement	0	0	0	1

67. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 30.5 à la page 54.

L'application de certaines politiques gouvernementales

La protection des renseignements personnels

La Société protège les renseignements personnels en sa possession. Au-delà des obligations de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) – ci-après appelée la Loi sur l'accès –, elle fait de la confidentialité une question de respect envers sa clientèle. En conséquence, elle s'est donné des politiques, des procédures et des programmes de formation des employés afin d'assurer la protection et la sécurité des renseignements personnels en sa possession.

En 2007, la Société a produit et diffusé des capsules d'information afin de sensibiliser son personnel à la protection des renseignements personnels. Des ateliers de formation ont aussi été offerts aux employés. Signalons que la protection des renseignements personnels a été abordée lors des formations sur l'éthique dispensées auprès de l'ensemble des employés.

Toujours en 2007, la Société a mis en œuvre le plan d'action qui avait été préparé pour donner suite aux modifications à la Loi sur l'accès. Elle a également préparé et adopté un plan de révision de ses politiques et procédures afin d'assurer le respect des nouvelles règles en matière de protection des renseignements personnels. Ce plan sera mis en œuvre en 2008.

Les demandes d'accès aux documents

Au cours de l'année 2007, la Société a traité 618 demandes d'accès adressées au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, comparativement à 567 en 2006.

Parmi les demandes traitées, 80 % avaient trait à l'accès à des dossiers d'indemnisation. Leur traitement a exigé la reproduction et l'analyse de 204 971 pages, soit 437 pages, en moyenne, par dossier d'indemnisation. Le délai moyen de traitement d'une demande a été de 16 jours.

La quasi-totalité des demandes d'accès visait l'obtention de renseignements personnels. À peine 10 % des demandes portaient sur d'autres types de renseignements. Les demandes relatives aux renseignements personnels proviennent soit des personnes intéressées elles-mêmes (22 %), soit de leurs représentants ou d'autres personnes dûment autorisées (78 %).

Notons que 341 demandes d'accès ont été refusées en tout ou en partie en vertu, notamment, des articles 53 et 88 de la Loi sur l'accès, qui proscrivent la divulgation de renseignements personnels sans le consentement des personnes intéressées.

Enfin, 30 réponses à des demandes d'accès ont fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information. De ces demandes, neuf ont fait l'objet d'un désistement et quatre ont été rejetées. Le traitement de quatre autres demandes a été abandonné par la Commission, qui jugeait que son intervention n'était plus requise, et la Société a été autorisée par la Commission à ne pas répondre à une demande, manifestement abusive.

Les communications de renseignements entre organismes

En 2007, la Société a conclu quatre nouvelles ententes de communication de renseignements avec des ministères et des organismes publics. L'une de ces ententes, conclue avec l'Autorité des marchés financiers, touche la localisation de certaines personnes aux fins d'enquêtes, d'interrogation et de signification de poursuites judiciaires. Une autre entente, conclue avec un partenaire en transport, vise le recouvrement du péage sur l'autoroute 25. Une autre entente a été conclue avec la Régie du bâtiment du Québec dans le but d'identifier les personnes qui exercent des fonctions d'entrepreneur sans licence. Enfin, la quatrième entente a été conclue avec la Sûreté du Québec; elle a comme objectif de faciliter la détection des conducteurs et des véhicules qui ne peuvent circuler sur le réseau routier.

Il convient de rappeler ici que, conformément à l'article 67.3 de la Loi sur l'accès, la Société tient un registre des communications de renseignements personnels qui ont été faites sans le consentement des personnes intéressées.

Les politiques touchant le personnel

L'accès à l'égalité en emploi[68]

Par ses programmes d'accès à l'égalité en emploi, le gouvernement vise à assurer une meilleure représentation de la diversité québécoise au sein de la fonction publique. La Société souscrit pleinement à cet objectif gouvernemental. La présente section fait état des résultats qu'elle a obtenus en 2007 à cet égard.

Embauche de 2007

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de personnes embauchées	46	213	180	47	486

Au 31 décembre 2007, la Société comptait 2 617 employés réguliers.

Les femmes

En 2007, 164 des 259 personnes embauchées dans des emplois réguliers et occasionnels étaient des femmes, ce qui représente près de deux personnes sur trois (63,3 %).

Proportion des femmes parmi les nouveaux employés de 2007

	Nombre de personnes		Taux comparatifs		
Type d'emploi	Au total	Femmes	2007	2006	2005
Réguliers	46	16	34,8 %	60,2 %	25,8 %
Occasionnels	213	148	69,5 %	71,9 %	66,3 %
Étudiants	180	112	62,2 %	62,8 %	59,5 %
Stagiaires	47	35	74,5 %	60,3 %	50,0 %
GLOBAL	486	311	64,0 %	64,5 %	59,3 %

Au 31 décembre 2007, les femmes représentaient 56,1 % des employés (1 468 sur 2 617) parmi le personnel régulier. Par rapport à l'année 2006, la proportion de femmes s'est globalement accru en 2007, entre autres parmi le personnel d'encadrement et le personnel professionnel; dans ce dernier cas, un gain de deux points de pourcentage a été constaté.

68. La notion de compte de la paienne est définie par la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1).

Representation des femmes parmi le personnel regulier en date du 31 decembre 2007

Type d'emploi	Nombre de personnes		Pourcentage de femmes		
	Au total	Femmes	2007	2006	2005
Personnel hors-cadre	8	2	25,0 %	33,3 %	33,3 %
Personnel d'encadrement	174	86	49,4 %	47,3 %	44,0 %
Personnel professionnel[a)]	866	438	50,6 %	48,6 %	47,6 %
Personnel technicien et assimilé	559	395	70,7 %	70,0 %	69,0 %
Personnel de bureau	693	509	73,4 %	73,6 %	73,5 %
Personnel agent de la paix	306	38	12,4 %	12,8 %	12,3 %
Personnel ouvrier	11	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %
TOTAL	2 617	1 468	56,1 %	55,7 %	54,9 %

La diversité dans la fonction publique

Dans le respect de la diversité de la société québécoise, le gouvernement québécois a mis en œuvre deux plans d'action afin d'accroître la présence, au sein de la fonction publique, de membres des communautés culturelles, d'autochtones, d'anglophones et de personnes handicapées, et de faciliter leur intégration. Globalement, l'objectif est qu'une personne embauchée sur quatre vienne de l'un ou l'autre de ces groupes.

À la Société, en 2007, 40 des 259 (15,4 %) personnes embauchées dans des postes réguliers ou occasionnels s'identifiaient à l'un ou l'autre des groupes cibles.

Representation des membres de communautés culturelles, des autochtones, des anglophones et des personnes handicapees parmi les nouveaux employes de 2007

Statut d'emploi	Nombre de personnes embauchées	Membres de communautés culturelles	Autochtones	Anglophones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche visé	Taux d'embauche atteint		
								2007	2006	2005
Réguliers	46	7	0	0	2	9	25 %	19,6 %	20,4 %	22,6 %
Occasionnels	213	22	2	2	5	31	25 %	14,6 %	7,0 %	15,6 %
Étudiants	180	52	7	3	2	64	25 %	35,6 %	28,1 %	31,0 %
Stagiaires	47	1	1	0	1	3	25 %	6,4 %	8,6 %	12,5 %

Au cours des trois dernières années, le taux de représentation des communautés culturelles et des personnes handicapées a progressé de façon continue au sein du personnel de la Société, alors que celui des autochtones est resté stable.

Representation des membres de communautes culturelles, des autochtones, des anglophones et des personnes handicapees parmi le personnel regulier en date du 31 decembre 2007

Communautes culturelles	63	9 %	2.4 %	2.1 %	1.8 %
Autochtones	8	–	0.3 %	0.3 %	0.3 %
Anglophones	31	–	1.2 %	1.2 %	1.0 %
Personnes handicapees	30	2 %	1.1 %	1.0 %	0.9 %
GLOBAL	132	–	5.0 %	4.6 %	4.0 %

Au cours des trois dernières années, la part des groupes cibles a crû dans toutes les catégories d'emploi, à l'exception de celle du personnel d'encadrement, où elle est restée stable.

Representation des membres des communautes culturelles, des autochtones, des anglophones et des personnes handicapees par categories d'emplois (personnel regulier) en date du 31 decembre 2007

Personnel hors-cadre	8	0	0	0	0	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Personnel d'encadrement	174	1	2	1	1	5	2.9 %	3.0 %	2.9 %
Personnel professionnel[1]	866	22	1	6	8	37	4.3 %	3.7 %	3.4 %
Personnel technicien et assimile	559	4	3	5	12	24	4.3 %	3.9 %	2.8 %
Personnel de bureau	693	27	2	13	8	50	7.2 %	6.8 %	5.8 %
Personnel agent de la paix	306	9	0	6	1	16	5.2 %	4.9 %	4.5 %
Personnel ouvrier	11	0	0	0	0	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %
TOTAL	2 617	63	8	31	30	132	5.0 %	4.6 %	4.0 %

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration

La politique linguistique de la Societe vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française (L.R.Q., c. C-11) lorsqu'elles exigent des décisions d'ordre administratif. Cette politique tient également compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de la Politique sur les marchés publics et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications.

Tous les membres du personnel de la Société doivent se conformer à sa politique linguistique, qui est respectée. En effet, les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications et demandent une révision linguistique des documents destinés à une large diffusion. Par ailleurs, la Société s'assure, par des investissements réguliers, que son environnement technologique se conforme aux normes établies par le ministère des Services gouvernementaux en matière de francisation. Elle prête une attention particulière à l'acquisition de nouveau matériel informatique ainsi qu'à la documentation qui l'accompagne. Enfin, sa préoccupation à l'égard de la langue française se manifeste aussi lorsqu'elle acquiert d'autres types de biens.

En 2007, la mandataire de l'application de la Charte a pris contact avec l'Office québécois de la langue française lorsque des difficultés particulières se sont présentées et elle a redressé les deux situations qui avaient incité deux citoyens à déposer une plainte. L'une de ces plaintes concernait des documents envoyés par erreur en anglais, et l'autre, l'emballage et les instructions accompagnant des cols réfrigérants destinés aux patrouilleurs routiers, qui étaient rédigés dans une langue autre que le français. Enfin, la Société a reçu, comme l'ensemble des ministères et organismes québécois, les commentaires de la présidente de l'Office relativement aux messages d'accueil téléphoniques.

Toujours en 2007, la Société a poursuivi la révision de ses normes et pratiques en vue d'atteindre les standards énoncés par le Conseil du trésor en matière d'utilisation du français dans les technologies de l'information. La Société a notamment revu et précisé la description de la situation réelle. Dans les cas de non-conformité (au nombre de quatre) et de conformité partielle (au nombre de deux), la Société a évalué précisément les possibilités et leurs répercussions sur le plan technique et financier. D'ores et déjà, elle a entrepris d'ajuster les normes de développement des interfaces utilisées dans les transactions avec le grand public et dans les échanges avec les autres ministères ou organismes. En 2008, elle prévoit statuer sur les orientations technologiques et administratives possibles et mettre en œuvre celles qui seront choisies, en plus de terminer les ajustements normatifs et d'appliquer les nouveaux standards au moment du renouvellement de son équipement désuet.

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Dans son rapport annuel à l'Assemblée nationale du Québec pour l'année 2005-2006, le Vérificateur général n'a pas fait de recommandations particulières à la Société. Par contre, le tome 1 de son rapport contient des observations sur la vérification des livres des sociétés d'État, qui était alors prévue dans l'énoncé de politique sur la gouvernance des sociétés d'État d'avril 2006.

Rappelons que, le 14 décembre 2006, la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., c. G-1.02) était sanctionnée. Selon cette loi, à compter de l'année 2010, les livres et les comptes de la Société et du Fonds d'assurance automobile doivent être vérifiés conjointement par le Vérificateur général et un vérificateur externe. En décembre 2007, toutefois, le gouvernement a décidé, par le décret 1150-2007 du 19 décembre 2007, que la vérification de la Société et du Fonds d'assurance débuterait dès l'année financière 2007.

L'allégement réglementaire et administratif

Publiée en octobre 2005, la Stratégie de développement économique du gouvernement du Québec comprend des cibles qui touchent directement plusieurs ministères et organismes, dont la Société d'assurance automobile du Québec. L'une de ces cibles, liée à la compétitivité de l'environnement d'affaires, vise la réduction de 20 %, d'ici 2010, du coût des formalités administratives imposées aux entreprises.

En 2007, la Société a poursuivi cette cible en évaluant le coût de treize types de formalités administratives auxquelles doivent se soumettre les entreprises qui possèdent un parc de véhicules, les commerçants, les recycleurs de véhicules ainsi que les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds.

Les résultats de cet exercice indiquent qu'en 2006, l'immatriculation chez le commerçant (SAAQclic-concessionnaires) a permis de réduire le coût de l'immatriculation de véhicules de près de 9 % par rapport à l'année 2004[1]. L'amélioration de l'équipement dans les points de service ayant permis de réduire le temps de service moyen au comptoir, le coût de l'immatriculation pour les entreprises a continué de diminuer. À la fin de l'année 2007, une réduction de plus de 13 % par rapport à l'année 2004 était constatée.

1. Rappelons que l'année 2004 est l'année de référence retenue par la Stratégie de développement économique.

Le développement durable

À la fin de l'année 2007, conformément à la Loi sur le développement durable (L.R.Q., c. D-8.1.1), la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 a été adoptée.

En prévision de cet important virage, la Société a évalué comment elle pouvait s'engager dans cette démarche et tenir compte, dans l'ensemble de ses décisions, des principes de développement durable. Elle a constaté que son Plan stratégique 2006-2010 concourait à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale. En effet, la sécurité routière (orientation 1) et la pérennité du régime d'assurance (par l'atteinte de l'équilibre financier – orientation 4), qui sont au cœur des engagements de la Société, tiennent compte de bon nombre des principes relatifs au développement durable. Par ailleurs, depuis plusieurs années, la gestion environnementale et la consommation responsable font aussi partie des préoccupations quotidiennes de la Société.

En mai 2007, la Société a formé un comité de développement durable et lui a confié le mandat d'élaborer un premier plan d'action avec le Plan stratégique 2006-2010 en toile de fond. À cette fin, le comité devait, entre autres, cibler les objectifs gouvernementaux auxquels la Société souhaite contribuer, préciser les objectifs organisationnels à poursuivre et définir les actions à entreprendre.

Parallèlement, diverses actions relatives à la consommation responsable étaient menées :

- activités d'information et de sensibilisation du personnel;
- retrait de la mousse de polystyrène au siège social;
- récupération du plastique, du verre, des batteries usagées et du métal en vue d'appliquer le programme *Visez juste*;
- ajout de trois véhicules hybrides au parc de véhicules administratifs;
- acquisition de micro-ordinateurs selon des critères afférents au développement durable.

En décembre, le comité de direction approuvait la politique de développement durable de la Société ainsi que le Plan d'action de développement durable 2008-2010. Ces documents s'appuient sur une vision à long terme et prennent en compte les retombées environnementales, sociales et économiques des activités de la Société. La reddition de comptes à l'égard de ce plan se fera annuellement à compter de l'an prochain.

Les ressources

Les ressources humaines

Vue d'ensemble de l'effectif

Au 31 décembre 2007, la Société comptait 3 424 employés. Au cours de l'année, elle a utilisé 3 176 équivalents temps complet[1] (ETC).

Nombre d'employés et de ETC réguliers ou occasionnels en 2006 et en 2007

	Nombre d'employés			Nombre de ETC		
	Réguliers	Occasionnels	Total	Réguliers	Occasionnels	Total
2006	2 692	756	3 448	2 507	701	3 208
2007	2 617	807	3 424	2 489	687	3 176
DIFFÉRENCE	(75)	51	(24)	(18)	(14)	(32)

La diminution du nombre d'employés et du nombre de ETC utilisés par rapport à 2006 résulte essentiellement de l'application des mesures gouvernementales visant à réduire la taille de la fonction publique. L'ajout de 51 employés occasionnels s'est fait en respectant les cibles fixées par le Secrétariat du Conseil du trésor. Ces nouveaux employés ont été affectés, principalement, aux dossiers du paiement annuel du permis de conduire et de l'étalement des paiements du permis de conduire et de l'immatriculation.

Répartition de l'effectif (ETC) selon les régions administratives

Régions administratives	Total	Réguliers	Occasionnels
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches			
Siège social	1 781	1 554	227
Autres	258	144	114
TOTAL	2 039	1 698	341
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	106	76	30
Saguenay–Lac-Saint-Jean et Côte-Nord	82	67	15
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec	122	86	36
Laval, Laurentides, Lanaudière et Outaouais	153	96	57
Montérégie	182	130	52
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	44	35	9
Montréal	448	301	147
TOTAL	3 176	2 489	687

(1) L'équivalent temps complet (ETC) représente une année-personne travaillée.

**Repartition de l'effectif (ETC)
selon les mandats de la Societe**

	ETC	Proportion
Fonds d'assurance automobile du Quebec	1220	38.4 %
Gestion de l'acces au reseau routier	1324	41.7 %
Controle routier	562[1]	17.7 %
Autres mandats	70	2.2 %
TOTAL	3 176	100.0 %

**Repartition de l'effectif (ETC)
selon les categories d'emploi**

Categories d'emploi	ETC	Proportion	Femmes	Hommes
Personnel hors-cadre	7	0.2 %	8	0
Personnel d'encadrement	163	5.1 %	174	0
Personnel professionnel	866	27.3 %	866	65
Personnel technicien et assimile	657	20.7 %	559	118
Personnel de bureau	1 176	37.0 %	693	612
Personnel agent de la paix	292	9.2 %	306	7
Personnel ouvrier	15	0.5 %	11	5
TOTAL	3 176	100.0 %	2 617	807

Le partenariat en organisation du travail

La Societe favorise la participation des parties patronale et syndicale à l'organisation du travail. Au cours de l'année 2007, le comite ministeriel sur l'organisation du travail (CMOT) s'est reuni à sept reprises. Ses rencontres ont ete presidees tour à tour par le president et chef de la direction et par le representant des professionnels.

Parmi les principaux dossiers qui ont fait l'objet de discussions aux réunions de ce comite, mentionnons :

- la planification de la main-d'œuvre et la gestion de l'effectif;
- la nouvelle structure administrative de la Societe;
- le sondage sur le climat organisationnel;
- l'ethique, la reconnaissance et la gestion des contributions (évaluation du personnel);
- la demarche de prevention et de resolution de conflits.

Le CMOT est complété par des comités locaux en organisation du travail (CLOT) dans les vice-présidences. Au besoin, des sous-comités sont également mis sur pied pour traiter de sujets particuliers. Afin de tenir compte de la nouvelle structure administrative de la Societe, qui est entrée en vigueur en mai 2007, la composition de certains CLOT a ete revue et de nouveaux ont été créés. Plusieurs sous-comités, qui avaient été mis en place en 2006, ont poursuivi leurs activités en 2007 en vue de trouver des solutions consensuelles à des questions particulières.

La formation

En 2007, un peu moins de 5,5 millions de dollars ont été investis dans la formation du personnel, ce qui représente 3,25 % de la masse salariale globale. Le personnel d'encadrement a eu accès à des formations spécialisées en éthique, en gestion des conflits ainsi qu'en gestion des ressources humaines. Le personnel de la Société a eu accès à des cours liés à leurs tâches spécifiques. De plus, une cinquantaine d'employés ont reçu un remboursement de leurs droits de scolarité pour des études supérieures.

Les technologies de l'information

Les technologies de l'information sont essentielles à l'accomplissement de la mission de la Société, notamment pour soutenir la prestation de services aux particuliers et aux entreprises, pour assurer l'indemnisation des personnes accidentées de la route et pour assurer l'échange d'information avec de nombreux partenaires. De plus, ces technologies jouent un rôle essentiel dans la poursuite des objectifs stratégiques de l'organisation en ce qui a trait, par exemple, à la mise en œuvre de nouvelles mesures de sécurité routière, à la prestation électronique de services ou à l'optimisation des façons de faire.

En 2007, les dépenses liées aux technologies de l'information se sont élevées à 70,1 millions de dollars. Le maintien de l'actif représente 68 % de cette somme et le développement, 32 %.

Dépenses en technologies de l'information

Réalisations de 2007

Parmi les travaux exécutés et les études menées en 2007, les principaux sont mentionnés ci-dessous par domaine d'affaires.

En ce qui concerne la gestion de l'accès au réseau routier :

- la poursuite des travaux d'ajustement des systèmes pour permettre l'échange d'information avec les provinces et territoires canadiens, conformément à la Loi sur les transports routiers;
- l'achèvement des travaux de développement en vue d'offrir à l'ensemble des citoyens, à compter du 1er janvier 2008, la possibilité d'étaler les paiements relatifs au permis de conduire et à l'immatriculation;
- l'amélioration des processus de communication liés à l'évaluation médicale de manière à réduire le délai de traitement de la correspondance avec les citoyens;
- la mise en place d'une infrastructure technologique plus moderne pour permettre la numérisation massive de documents.

En ce qui concerne le contrôle routier :

- l'installation d'équipement de type « système de transport intelligent » au poste de contrôle de Saint-Bernard-de-Lacolle dans le but d'accroître la fluidité de la circulation et d'améliorer la qualité du contrôle et de la sélection des transporteurs;
- l'application de la réglementation liée aux heures de conduite et à l'évaluation des exploitants de véhicules lourds et l'harmonisation avec la réglementation fédérale;
- la poursuite des travaux pour permettre l'arrimage du réseau de la Société au Réseau national intégré de radiocommunication du gouvernement du Québec.

En ce qui concerne le Fonds d'assurance automobile :

- l'ajustement des applications informatiques pour permettre la mise en place des mesures relatives à la révision des pratiques du traitement des réclamations d'assurance;
- l'ajustement des systèmes pour donner suite aux nouvelles contributions d'assurance.

En ce qui concerne le suivi du bilan routier :

- la réalisation d'une étude en vue d'améliorer le rapport d'accident et les formulaires afférents.

En matière d'infrastructure technologique :

- le déploiement du système d'exploitation Windows 2003 sur la majorité des serveurs;
- l'installation d'outils de gestion à distance des micro-ordinateurs;
- le démarrage des travaux de mise en place de passerelles de communication interplateformes pour simplifier les échanges de la Société avec ses partenaires.

Perspectives 2008

En 2008, la Société prévoit notamment :

- poursuivre l'ajustement, aux nouvelles dispositions de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et conducteurs de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3), des systèmes de suivi du comportement des conducteurs de véhicules lourds et de définition de véhicules lourds;
- permettre aux concessionnaires automobiles d'offrir à leur clientèle d'étaler les paiements relatifs à l'immatriculation;
- travailler à la mise en œuvre des nouvelles mesures qui visent à améliorer la sécurité routière;
- amorcer des travaux en vue de produire le Permis de conduire Plus, qui pourra servir de document d'identification pour entrer sur le territoire américain par voie terrestre ou maritime;
- réaliser des travaux dans le but d'archiver la photographie et la signature des détenteurs de permis de conduire;
- mener une étude préalable au développement de services Web pour les entreprises ayant un parc de véhicules;
- mener une étude en vue de l'introduction de la communication multimédia (voix, image et données) à la Société.

Les ressources matérielles et immobilières

À la fin de l'année 2007, la Société était propriétaire de 32 immeubles : le Complexe Henri-Bourassa, à Montréal, qui a une superficie de 1 975 m^2, et 31 postes de contrôle routier, y compris le nouveau poste frontalier à Saint-Bernard-de-Lacolle. Les postes de contrôle routier sont répartis sur tout le territoire de la province. Au cours de l'année, la reconstruction de trois d'entre eux (les postes situés à l'est et à l'ouest de Saint-Augustin-de-Desmaures, ainsi que le poste de Beloeil) a été achevée. L'immeuble du siège social de la Société, à Québec (superficie de 39 175 m^2), appartient au Fonds d'assurance automobile du Québec.

Pour répondre à ses besoins, la Société loue aussi des locaux dans 60 établissements (superficie supplémentaire de presque 42 600 m^2). La gestion de ces locaux a entraîné des dépenses de l'ordre de 9,5 millions de dollars en 2007, comparativement à 9,4 millions de dollars en 2006. La Société a également poursuivi sa collaboration avec Services Québec. À la fin de 2007, le personnel de Services Québec cohabitait avec celui de la Société dans cinq centres de services. En tout, jusqu'ici, 1 675 m^2 ont été alloués au projet Services Québec, y compris les 668 m^2 ajoutés en 2007 à la suite de l'aménagement des bureaux de Gaspé et de Québec (Lebourgneuf).

En 2007, la valeur des contrats conclus par la Société s'élevait à 93,8 millions de dollars. À lui seul, le contrat de fabrication et de distribution des plaques d'immatriculation, d'une durée de cinq ans, vaut 16,3 millions de dollars, ce qui représente 17 % de la valeur totale des contrats.

Enfin, au cours de l'année 2007, 14,7 millions d'envois à la population ont été faits. La plus grande partie de ces envois est constituée d'avis de renouvellement du permis de conduire ou de l'immatriculation, de permis de conduire et de chèques d'indemnisation.

Les ressources financières

La présente section du rapport annuel de gestion fait état des résultats financiers de la Société et de son financement, à l'exclusion du Fonds d'assurance[25]. Elle présente également la gestion de la trésorerie de la Société, les frais d'administration afférents à l'ensemble de ses mandats, de même que la répartition de ces frais entre les mandats.

Les résultats financiers

La Société termine l'année 2007 avec un déficit des produits sur les charges de 34,5 millions de dollars. Il s'agit d'une réduction de 1,4 million de dollars par rapport au déficit de 35,9 millions de dollars enregistré en 2006. Ces résultats sont le fruit des efforts de rationalisation budgétaire déployés par la Société. Ainsi, celle-ci a su contenir ses charges à un niveau comparable à celui de 2005 et 2006, et ce, malgré l'indexation normale du coût de la vie et une croissance soutenue de la clientèle. En tenant compte des déficits des années antérieures, au 31 décembre 2007, le déficit cumulé s'élevait à 141,3 millions de dollars.

25. L'information sur les opérations du Fonds est présentée aux pages 111 et suivantes.

Le financement de la Société

La gestion de l'accès au réseau routier

Pour subvenir à ses besoins en matière de gestion de l'accès au réseau routier, la Société compte essentiellement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière.

Évolution du sous-financement de la Société

Déficit des produits sur les charges (M$)	(41,0)	(42,0)	(35,9)	(34,5)
Charge par dollar de frais perçu ($)	1,45	1,44	1,36	1,35

Or, depuis plusieurs années, les montants perçus sont insuffisants pour faire contrepoids aux charges. En 2007, pour chaque dollar encaissé, la Société avait dû débourser 1,35 dollar. L'insuffisance de la tarification administrative – les frais exigibles n'ont pas augmenté depuis 1991 – demeure la principale cause de la présence de déficits. Même si la Société pouvait continuer à contenir ses frais d'administration, comme ce fut le cas en 2007, tant que la tarification administrative n'aura pas été ajustée, des déficits annuels continueront à se produire.

Les autres mandats

Les activités du contrôle routier, les programmes pour les personnes handicapées et le programme Alcofrein sont principalement financés par le gouvernement du Québec, conformément à des ententes conclues avec le ministère des Finances et avec le ministère des Transports.

Quant à la gestion des amendes impayées, la Société récupère entièrement les coûts qui y sont associés. En effet, elle facture à ses partenaires les charges qu'elle engage pour appliquer des sanctions en vue de leur permettre de récupérer des amendes impayées pour des infractions au Code de la sécurité routière ou à un règlement sur le stationnement.

La gestion de la trésorerie

Les sommes perçues par la Société en 2007 sont liées tant à son rôle de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec qu'à ses autres mandats. En plus des montants qu'elle encaisse pour les besoins de ce fonds (les contributions d'assurance) et pour la gestion de l'accès au réseau routier (les frais de service), la Société perçoit des sommes importantes pour le compte du gouvernement du Québec. Elle perçoit aussi des droits d'immatriculation pour le compte d'administrations provinciales canadiennes et d'États américains.

Répartition des encaissements de 2007
(en millions de dollars)

	Montants	Proportion
Contributions d'assurance	716,2	27,1 %
Droits au ministère des Finances	813,6	30,8 %
Taxes au ministère du Revenu	837,6	31,7 %
Services tarifés	94,0	3,6 %
Droits aux organismes publics de transports	70,3	2,7 %
Droits à la Société de financement des infrastructures locales	49,3	1,9 %
Autres	60,8	2,2 %
TOTAL	2 641,8	100,0 %

Dans le cadre de ses opérations courantes de trésorerie, la Société cherche à maintenir à leur niveau minimal les soldes bancaires quotidiens des comptes d'opération.

Pour combler ses déficits de caisse temporaires, causés notamment par l'insuffisance de la tarification administrative, la Société a recours à la marge de crédit de 200 millions de dollars que lui consent la Caisse de dépôt et placement du Québec. À la fin de l'exercice financier 2007, le solde de la marge de crédit de la Société s'élevait à 125,7 millions de dollars.

En janvier 2007, cette marge de crédit s'est révélée insuffisante et la Société a demandé le transfert d'un montant de 40 millions de dollars du Fonds d'assurance, en remboursement d'une partie du solde qui lui était dû[76].

En décembre 2007, un nouveau décret gouvernemental a autorisé la Société à porter sa marge de crédit à 400 millions de dollars à compter de l'année 2008. Cette majoration permettra de financer le déficit cumulé de la Société, l'acquisition d'immobilisations ainsi que l'étalement des paiements pour le permis de conduire et l'immatriculation.

Les frais d'administration

En 2007, les frais d'administration de l'ensemble des mandats de la Société, y compris celui de fiduciaire du Fonds d'assurance, se sont élevés à 322,4 millions de dollars. La répartition des frais d'administration entre les divers mandats de la Société est présentée dans les notes aux états financiers de la Société[77].

Le tableau suivant présente la répartition des frais d'administration par catégorie de ressources. Il indique également la ventilation entre le Fonds d'assurance et les autres mandats de la Société.

76. Au 31 décembre 2006, le Fonds d'assurance devait à la Société 96,2 millions de dollars. Au 31 décembre 2007, cette dette avait été réduite à 54,2 millions de dollars.
77. Dans les états financiers de la Société, voir la note 6 à la page 100.

Répartition des frais d'administration par catégorie de ressources (en millions de dollars)

	Fonds d'exploitation	Autres fonds	2007 Total	2006 Total	2005 Total
Ressources humaines (masse salariale, frais de déplacement et formation)	83,3	127,1	210,4	203,5	201,8
Ressources matérielles et immobilières (gestion des locaux, améliorations locatives, formulaires, fournitures et autres)	7,6	23,6	31,2	33,4	30,5
Ressources informatiques (ordinateur central, réseaux, téléphonie et micro-informatique)	5,8	16,0	21,8	23,7	24,4
Ressources externes (rémunération des mandataires, honoraires professionnels, campagnes publicitaires, messagerie et autre)	24,7	34,3	59,0	56,6	63,7
TOTAL DES FRAIS D'ADMINISTRATION	121,4	201,0	322,4	317,2[1]	320,4

Les investissements en immobilisations

Conformément à son cadre budgétaire 2006-2010, la Société limite ses investissements dans ses immobilisations. Ainsi, en 2007, elle a investi 20,1 millions de dollars, comparativement à 23,2 millions de dollars en 2006 et à 35,8 millions de dollars en 2005. La majeure partie des investissements de l'année a été consacrée aux développements informatiques ainsi qu'aux postes et aux aires de contrôle routier.

États financiers

de l'exercice terminé
le 31 décembre 2007

Rapport de la direction 88

Rapport des vérificateurs 89

Résultats 90

Déficit cumulé 91

Bilan 92

Flux de trésorerie 93

Notes complémentaires 95

La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) sont la responsabilité de la direction, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est tenue de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction ainsi que les vérificateurs externes, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec et Mallette, SENCRL, comptables agréés, procèdent à la vérification des états financiers de la Société conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Le rapport des vérificateurs expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à leur vérification.

Le président et chef de la direction,

John Harbour, FCA

Le vice-président aux ressources humaines,
à l'administration et aux finances,

André Legault

Québec, le 2 avril 2008

À l'Assemblée nationale,

Nous avons vérifié le bilan de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2007 ainsi que les états des résultats, du déficit cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2007, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le Vérificateur général (L.R.Q., c. V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis, à l'exception des changements apportés aux conventions comptables relatives aux instruments financiers et expliqués à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance

Renaud Lachance, CA

Mallette, SENCRL, comptables agréés

Mallette

Québec, le 2 avril 2008

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2007	2006
	(en milliers de dollars)	
Produits		
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	**93 976**	93 145
Contrôle routier (note 4)	**60 995**	57 161
Contribution du ministère des Transports au financement de programmes	**8 045**	10 198
Frais perçus pour la gestion des amendes impayées	**6 740**	6 081
Revenus nets d'intérêts (note 5)	**4 010**	4 276
Autres	**637**	958
	174 403	171 819
Charges		
Frais d'administration et autres (note 6)		
Gestion de l'accès au réseau routier	**132 491**	133 717
Contrôle routier	**60 995**	57 161
Programmes financés par le ministère des Transports (note 7)	**8 045**	10 198
Gestion des amendes impayées	**6 740**	6 081
	208 271	207 157
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec (note 8)	**640**	523
	208 911	207 680
Déficit des produits sur les charges	**(34 508)**	(35 861)

de l'exercice termine le 31 decembre

	2007	2006
	(en milliers de dollars)	
Solde au début	**(106 777)**	(70 916)
Déficit des produits sur les charges	**(34 508)**	(35 861)
Solde à la fin	**(141 285)**	(106 777)

Bilan

au 31 décembre

	2007	2006
	(en milliers de dollars)	
Actif		
Créances	**21 809**	25 257
Dû par le Fonds d'assurance (note 9)	**54 483**	98 248
Immobilisations corporelles (note 10)	**50 130**	49 295
Actifs incorporels (note 11)	**58 427**	65 133
	184 849	237 933
Passif et déficit cumulé		
Passif		
Chèques émis en sus des soldes bancaires	**11 161**	6 820
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 12)	**125 730**	108 563
Charges à payer et frais courus		
Gouvernement du Québec	**97 313**	127 927
Autres	**28 871**	39 495
Provision pour avantages sociaux et sommes dues aux employés (note 13)	**63 059**	61 905
	326 134	344 710
Déficit cumulé	**(141 285)**	(106 777)
	184 849	237 933

Engagements (note 15)

Éventualités (note 16)

Pour le conseil d'administration,

La présidente du conseil d'administration,

Marie-Anne Tawil

Le président du comité de vérification,

André Lesage, FCA

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2007	2006
	(en milliers de dollars)	
Activités d'exploitation		
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	**93 976**	93 145
Contrôle routier		
Contribution reçue du ministère des Finances	**46 915**	56 109
Autres revenus	**2 024**	2 322
Contribution reçue du ministère des Transports au financement de programmes	**8 045**	10 198
Frais perçus pour la gestion des amendes impayées	**6 639**	6 720
Revenus nets d'intérêts		
Intérêts perçus	**5 918**	5 309
Intérêts versés	**(518)**	(1 361)
Autres revenus perçus	**558**	920
Frais d'administration payés par la Société	**(293 422)**	(283 650)
Frais d'administration remboursés par le Fonds d'assurance	**121 853**	117 923
Frais payés pour les programmes financés par le ministère des Transports	**(8 151)**	(9 873)
Frais payés pour la gestion des amendes impayées	**(5 940)**	(5 277)
Participation versée au financement du Tribunal administratif du Québec	**(527)**	(462)
	(22 630)	(7 977)
Mandat de fiduciaire pour le Fonds d'assurance		
Contributions - immatriculation		
Perçues pour le Fonds d'assurance	**584 600**	574 861
Remises au Fonds d'assurance	**(584 600)**	(574 861)
Contributions - permis de conduire		
Perçues pour le Fonds d'assurance	**131 570**	128 312
Remises au Fonds d'assurance	**(131 570)**	(128 312)
	–	–

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2007	2006
	(en milliers de dollars)	
Mandats confiés par le gouvernement du Québec		
Droits d'immatriculation et de permis de conduire		
Perçus pour le gouvernement du Québec	**813 616**	797 011
Remis au gouvernement du Québec	**(827 215)**	(791 261)
Perçus pour la Société de financement des infrastructures locales	**49 282**	45 443
Remis à la Société de financement des infrastructures locales	**(49 402)**	(86 347)
Perçus pour d'autres gouvernements	**37 136**	38 255
Remis à d'autres gouvernements	**(37 136)**	(38 255)
Taxes		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**837 589**	802 344
Remises au gouvernement du Québec	**(840 712)**	(794 382)
Contributions des automobilistes au transport en commun		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**70 293**	69 041
Remises au gouvernement du Québec	**(70 490)**	(69 038)
Vignettes de stationnement		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**352**	555
Remises au gouvernement du Québec	**(352)**	(555)
	(17 039)	(27 189)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**(39 669)**	(35 166)
Activités d'investissement		
Débours pour acquisitions d'immobilisations corporelles	**(11 354)**	(14 790)
Produits d'aliénations d'immobilisations corporelles	**105**	371
Débours pour acquisitions d'actifs incorporels	**(10 590)**	(8 701)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**(21 839)**	(23 120)
Activités de financement		
Remboursements du Fonds d'assurance	**40 000**	70 000
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	**40 000**	70 000
Augmentation (diminution) de trésorerie et équivalents de trésorerie	**(21 508)**	11 714
Insuffisance de trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture de l'exercice	**(115 383)**	(127 097)
Insuffisance de trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture de l'exercice (note 14)	**(136 891)**	(115 383)

au 31 décembre 2007

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1. Constitution et fonctions

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011).

Fonctions

La Société a pour fonctions :

- d'appliquer le Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2), notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière en ce qui concerne les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident;
- en matière de contrôle routier :
  - d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application des dispositions :

    du Code de la sécurité routière,

    des lois et règlements liés au transport routier qui relèvent de la responsabilité des ministères et organismes désignés par le gouvernement, dans la mesure et aux conditions déterminées par entente conformément au Code de la sécurité routière;
  - d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes visés et de favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec;
- d'exécuter tout autre mandat qui peut lui être donné par la loi ou par entente avec le gouvernement ou avec l'un de ses ministères ou organismes :
  - Programmes financés par le ministère des Transports

    L'application du Programme d'adaptation de véhicules est confiée à la Société par entente avec le ministère des Transports, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Selon cette même entente, le ministre confie également à la Société le mandat de délivrer les vignettes de stationnement pour les personnes handicapées, conformément au Code de la sécurité routière.

    L'application et la responsabilité de la gestion du programme Alcofrein (depuis le 1er avril 2006) sont confiées à la Société par une seconde entente avec le ministère des Transports, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec.
  - Gestion des amendes impayées

    Le Code de la sécurité routière prévoit que la Société doit limiter l'accès au réseau routier aux personnes ou aux véhicules lorsque le percepteur (Code de procédure pénale, [L.R.Q., c. C-25.1]), principalement les municipalités, avise la Société de la situation du défendeur en matière d'amendes impayées.

1. Constitution et fonctions (suite)

- de percevoir, en vertu d'ententes ou de la réglementation :
  - pour la gestion de l'accès au réseau routier, les frais liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire;
  - à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance), les contributions d'assurance relatives à l'obtention de l'immatriculation d'un véhicule routier et à la délivrance d'un permis de conduire;
  - à titre de mandataire du gouvernement du Québec, les droits relatifs à l'immatriculation et au permis de conduire, les taxes de vente s'appliquant aux véhicules, la taxe applicable sur les contributions d'assurance ainsi que les contributions des automobilistes au transport en commun;
  - pour la Société de financement des infrastructures locales, les droits relatifs aux véhicules routiers munis d'un moteur de forte cylindrée;
  - pour le compte d'administrations provinciales et d'États américains, d'autres droits d'immatriculation.

  La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.
- d'administrer, en qualité de fiduciaire, le Fonds d'assurance :

  Le Fonds d'assurance est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec qui a été constituée le 1er janvier 2004 par le transfert d'actifs de la Société, et dont le patrimoine est affecté à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels prévus dans la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), ainsi qu'à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache.

  Le Fonds d'assurance n'est pas consolidé avec la Société puisqu'il constitue un patrimoine fiduciaire distinct en vertu de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Des états financiers distincts sont produits pour le Fonds d'assurance. Le tableau suivant présente un sommaire des sommes gérées pour le Fonds d'assurance au 31 décembre :

	2007	2006
Actif		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	**8 167 356**	8 157 883
Autres actifs	**103 105**	95 658
	8 270 461	8 253 541
Passif		
Obligations envers les victimes – Passif actuariel	**8 129 483**	7 826 387
Autres passifs	**401 584**	492 052
	8 531 067	8 318 439
Déficit cumulé	**(260 606)**	(64 898)
	8 270 461	8 253 541

2. Conventions comptables

La préparation des états financiers de la Société, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

a) Instruments financiers

Actifs et passifs financiers

Les actifs et les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur et sont classés sous l'une des catégories suivantes : actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction, placements détenus jusqu'à leur échéance, prêts et créances, actifs financiers disponibles à la vente et autres passifs financiers. Ils sont subséquemment comptabilisés selon leur classification comme il est décrit ci-dessous. L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement.

Actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction

Les instruments financiers classés comme actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction sont comptabilisés à la juste valeur à chaque date de bilan, et toute variation de la juste valeur est présentée aux résultats nets dans la période au cours de laquelle ces variations surviennent.

Juste valeur

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence.

Les créances, le dû par le Fonds d'assurance, les chèques émis en sus des soldes bancaires, la marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec et les charges à payer et frais courus ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction. Ils sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à leur coût en raison de leur échéance rapprochée.

b) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties comme suit compte tenu de leur valeur résiduelle :

	Méthode	Vie utile
Bâtisse	Linéaire	40 ans
Aménagement du siège social	Linéaire	10 ans
Équipement	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de photographie	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de contrôle routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans et 20 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	20 ans
Équipement	Proportionnelle à l'ordre numérique inversé des années	Maximum 10 ans

2. Conventions comptables (suite)

c) Actifs incorporels

Les actifs incorporels sont comptabilisés à leur coût d'origine. Ils sont amortis comme suit compte tenu de leur valeur résiduelle :

	Méthode	Vie utile
Développements informatiques	Linéaire	Maximum 7 ans
Logiciels d'application	Linéaire	Maximum 5 ans

d) Dépréciation des immobilisations corporelles et des actifs incorporels

Ces actifs sont soumis à un test de dépréciation lorsque des événements ou circonstances indiquent que leur valeur comptable excède le total des flux de trésorerie non actualisés qui résulteront vraisemblablement de l'utilisation et de la sortie éventuelle de ces actifs. L'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est porté à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel la dépréciation est déterminée.

e) Produits

Les frais perçus liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire sont comptabilisés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus. Les contributions relatives aux programmes ou mandats confiés à la Société, ainsi que les autres revenus, sont comptabilisés lorsqu'ils peuvent être raisonnablement estimés et que leur recouvrement est raisonnablement assuré.

f) Aide gouvernementale

Les subventions accordées par l'intermédiaire des programmes d'aide gouvernementale sont comptabilisées en diminution du coût des actifs, lorsqu'il existe une assurance raisonnable que l'aide sera reçue.

g) Régimes de retraite

Les employés de la Société contribuent aux régimes interentreprises à prestations déterminées du gouvernement du Québec. La Société ne disposant pas d'information suffisante pour utiliser la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées, elle utilise la méthode de comptabilisation des régimes à cotisation déterminée.

h) Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Société consiste à présenter dans le poste « Trésorerie et équivalents de trésorerie » les soldes bancaires, y compris les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible ainsi que la marge de crédit servant à combler les déficits de caisse mensuels.

3. Nouvelles méthodes comptables

a) Changement de méthodes comptables

Instruments financiers

Au 1er janvier 2007, la Société a adopté les recommandations données par l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) relativement aux chapitres 1530 *Résultat étendu*, 3251 *Capitaux propres*, 3855 *Instruments financiers - comptabilisation et évaluation* et 3861 *Instruments financiers - informations à fournir et présentation*. Conformément à ces nouvelles normes, tous les instruments financiers ont été classés parmi les catégories suivantes : actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction, prêts et créances, actifs financiers disponibles à la vente et autres passifs financiers. L'application de ces nouvelles normes n'a eu aucune incidence sur les montants comptabilisés dans les états financiers.

b) Methodes comptables a adopter

Instruments financiers

L'ICCA a publié le chapitre 3862 *Instruments financiers – informations à fournir* et le chapitre 3863 *Instruments financiers – présentation*, lesquels remplacent le chapitre 3861 *Instruments financiers – informations à fournir et présentation*. Le chapitre 3862 requiert la présentation de renseignements supplémentaires relatifs aux instruments financiers ainsi qu'une analyse détaillée des risques liés à ces derniers. Le chapitre 3863 reprend les normes de présentation déjà établies par le chapitre 3861.

Ces nouvelles normes entreront en vigueur pour les exercices débutant après le 1er octobre 2007. La Société n'anticipe aucune incidence sur ses résultats financiers.

Actifs incorporels

L'ICCA a publié le chapitre 3064 *Écarts d'acquisition et actifs incorporels* qui remplace les chapitres 3062 *Écarts d'acquisition et autres actifs incorporels* et 3450 *Frais de recherche et de développement*. Le chapitre 3064 précise, notamment, les critères de comptabilisation d'un actif incorporel développé à l'interne.

Cette norme entrera en vigueur pour les exercices débutant après le 1er octobre 2008. L'application anticipée est permise. La Société évalue actuellement l'incidence de cette nouvelle norme sur ses états financiers.

4. Contrôle routier

Les frais du contrôle routier sont financés par une contribution du ministère des Finances, découlant d'une entente entre la Société et ce dernier.

	2007	2006
Contribution du ministère des Finances	**58 595**	54 181
Autres revenus	**2 400**	2 980
	60 995	57 161

5. Revenus nets d'intérêts

	2007	2006
Intérêts imputés au Fonds d'assurance	**2 145**	3 535
Intérêts imputés au Contrôle routier	**1 080**	754
Intérêts sur étalement des paiements	**990**	999
Intérêts sur soldes bancaires	**313**	349
Frais d'intérêts sur marge de crédit	**(518)**	(1 361)
	4 010	4 276

8. Frais d'administration et autres

	2007					2006
	Gestion de l'accès au réseau routier	Contrôle routier	Programmes financés par le ministère des Transports (note 7)	Gestion des amendes impayées	Total	Total
Frais d'administration						
Traitements et charges sociales	69 625	37 819	1 236	2 858	111 538	106 097
Rémunération des mandataires	12 970	–	–	49	13 019	13 756
Services administratifs et professionnels	7 595	2 239	361	354	10 549	10 226
Frais de déplacement	1 011	1 466	8	35	2 520	2 410
Frais de communication	6 043	2 099	42	2 148	10 332	9 879
Information et publicité	178	422	1	4	605	381
Loyers, taxes et électricité	5 478	2 164	15	59	7 716	7 972
Frais d'entretien	834	2 754	4	9	3 601	3 494
Mobilier, agencement et équipement	459	459	1	4	923	1 701
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	6 513	2 282	35	232	9 062	9 178
Matériel informatique et bureautique	327	199	5	12	543	803
Impression, fournitures et autres dépenses	6 858	2 221	45	58	9 182	9 048
Perte sur désuétude d'actifs incorporels	–	–	–	–	–	487
Frais d'utilisation des immobilisations attribués au Fonds d'assurance	(7 432)	–	–	–	(7 432)	(8 505)
Frais d'utilisation du siège social	2 429	764	60	160	3 413	4 109
	112 888	54 888	1 813	5 982	175 571	171 036
Amortissement des immobilisations corporelles	4 941	3 138	15	75	8 169	9 313
Amortissement des actifs incorporels	14 662	1 889	62	583	17 296	18 009
	19 603	5 027	77	758	25 465	27 322
	132 491	59 915	1 890	6 740	201 036	198 358
Autres						
Subventions versées	–	–	6 155	–	6 155	8 045
Intérêts	–	1 080	–	–	1 080	754
	–	1 080	6 155	–	7 235	8 799
	132 491	60 995	8 045	6 740	208 271	207 157

La Société assume l'ensemble des frais d'administration des mandats qu'elle gère, y compris les frais attribuables au Fonds d'assurance. Par la suite, ils sont répartis par mandat à l'aide de la gestion par activité, exception faite des subventions versées et des intérêts. Cette répartition donne les résultats suivants :

	2007	2006
Gestion de l'accès au réseau routier	132 491	133 717
Contrôle routier	59 915	56 407
Programmes financés par le ministère des Transports	1 890	2 153
Gestion des amendes impayées	6 740	6 081
Total pour la Société	201 036	198 358
Frais d'administration attribués au Fonds d'assurance	121 424	118 819
Total des frais d'administration	322 460	317 177

Les frais d'administration du Fonds d'assurance sont présentés de façon détaillée dans les états financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec.

	2007				2006
	Adaptation de véhicules	Vignettes de stationnement	Alcofrein	Total	Total
Frais d'administration	473	987	430	1 890	2 153
Subventions versées	6 155	—	—	6 155	8 045
	6 628	987	430	8 045	10 198

La participation au financement du Tribunal administratif du Québec est prévue dans la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme utilisateur.

Le montant à recevoir du Fonds d'assurance est remboursable sur demande et il porte intérêt au taux mensuel moyen applicable à la marge de crédit dont dispose la Société auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le taux de la marge de crédit est de 4,3 % au 31 décembre 2007 (2006 : 4,3 %).

9) Immobilisations corporelles

	2007			2006
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti	Coût non amorti
Terrain	1 637	–	1 637	1 637
Bâtisse	3 925	1 511	2 414	2 587
Aménagement du siège social	11 212	11 212	–	–
Équipement	5 364	4 776	588	890
Matériel roulant	12 982	7 106	5 876	5 837
Postes de photographie	12 180	12 171	9	27
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	48 429	38 609	9 820	13 365
Postes de contrôle routier [1]	36 342	6 556	29 786	24 952
	132 071	81 941	50 130	49 295

(1) Des postes de contrôle routier d'une valeur de 4 389 000 $ n'étaient pas encore en activité au 31 décembre 2007 (2006 : 8 481 000 $). Par conséquent, ils ne sont pas amortis. En 2006, une subvention pour la construction d'un poste de contrôle routier a été octroyée à la Société par le gouvernement fédéral. Un montant de 1 462 500 $ a été porté en diminution du coût des immobilisations.

10) Actifs incorporels

	2007			2006
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti	Coût non amorti
Développements informatiques [1]	139 573	82 195	57 378	63 904
Logiciels d'application	3 426	2 377	1 049	1 229
	142 999	84 572	58 427	65 133

(1) Des développements informatiques d'une valeur de 6 837 000 $ (2006 : 10 277 000 $) étaient en voie de réalisation au 31 décembre 2007 et ne sont pas amortis. En 2007, aucun développement informatique n'a été radié en raison de désuétude ou d'avantages futurs non réalisables (2006 : radiation d'un coût de 3 708 000 $ et d'un amortissement cumulé de 3 221 000 $). Par conséquent, aucune perte sur désuétude n'est inscrite dans les frais d'administration de l'exercice (2006 : 487 000 $).

11) Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec

La Société est autorisée par décret du gouvernement du Québec à contracter une marge de crédit permanente de 200 000 000 $ auprès d'institutions financières ou auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Au 31 décembre 2007, la Société détient, auprès de la Caisse, une marge de crédit de 200 000 000 $ échéant le 31 décembre 2008. Cette marge de crédit porte un taux d'intérêt basé sur le taux de rendement du compte de dépôts à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 %. Le taux d'intérêt est de 4,3 % au 31 décembre 2007 (2006 : 4,3 %).

En décembre 2007, un nouveau décret gouvernemental a été publié, autorisant la Société à majorer sa marge de crédit à 400 000 000 $ à compter de 2008 et à reporter l'échéance jusqu'au 31 décembre 2011.

	2007				2006
	Congés de maladie	Vacances	Autres avantages sociaux et sommes dues[1]	Total	Total
Solde au début	41 779	18 446	1 680	61 905	61 582
Charges de l'exercice	10 414	16 589	4 734	31 737	29 491
Prestations versées au cours de l'exercice	(10 723)	(16 083)	(3 777)	(30 583)	(29 168)
Solde à la fin	41 470	18 952	2 637	63 059	61 905

(1) Les autres avantages sociaux comprennent les compensations de l'employeur pour des absences rémunérées, notamment en assurance-salaire et en congé de maternité ou de paternité. Les sommes dues sont relatives aux banques de temps supplémentaire et aux congés autofinancés.

Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les postes de bilan suivants :

	2007	2006
Chèques émis en sus des soldes bancaires	(11 161)	(6 820)
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec	(125 730)	(108 563)
Insuffisance de trésorerie et équivalents de trésorerie	(136 891)	(115 383)

Au 31 décembre 2007, les charges à payer et frais courus afférents aux immobilisations corporelles et aux actifs incorporels s'élevaient à 3 142 000 $ (2006 : 5 470 000 $). Aucun montant afférent aux immobilisations corporelles n'est dû par le Fonds d'assurance en 2007 (2006 : 64 000 $).

15. Engagements

Contrats de location

La Société est engagée en vertu de divers contrats de location de locaux pour une somme minimale estimée à 27 257 000 $ au 31 décembre 2007. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2018 et se répartissent comme suit :

2008	8 591 000 $
2009	6 054 000
2010	4 847 000
2011	2 923 000
2012	1 525 000
2013 et exercices subséquents	3 317 000

Contrats de services informatiques et autres

La Société est engagée en vertu de divers contrats de services informatiques et autres pour une somme minimale estimée à 24 547 000 $ au 31 décembre 2007. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2012 et se répartissent comme suit :

2008	16 637 000 $
2009	5 533 000
2010	1 754 000
2011	516 000
2012	107 000

16. Éventualités

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées par ou contre la Société sont en cours. De l'avis de la Société, le dénouement de ces affaires, liées principalement à des poursuites en dommages et intérêts, ne pouvait être déterminé au 31 décembre 2007.

17. Régimes de retraite

Les employés de la Société participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Les régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 8 217 000 $ (2006 : 7 316 000 $). Un montant de 3 356 000 $ est imputé au Fonds d'assurance en 2007 (2006 : 3 018 000 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

18. Opérations entre apparentés

La Société est apparentée au Fonds d'assurance et elle n'a conclu aucune opération commerciale avec cet apparenté autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations entre apparentés, comptabilisées à la valeur d'échange, sont présentées dans le corps même des états financiers.

En plus des opérations entre apparentés déjà présentées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société effectue des opérations avec des ministères et des fonds spéciaux ainsi qu'avec des organismes et entreprises contrôlés, directement ou indirectement, par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas présentées distinctement dans les états financiers.

19. Instruments financiers

Risque de crédit

La Société estime être exposée à un risque de crédit limité à l'égard de ses clients. Le risque de non-recouvrement est atténué du fait que les créances proviennent d'un grand nombre de clients ainsi que d'organismes publics et parapublics. La Société procède annuellement à l'évaluation des créances et ajuste le niveau de la provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques.

Risque de taux d'intérêt

La Société est exposée à un risque de taux d'intérêt en raison de la marge de crédit dont le taux d'intérêt est variable.

20. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2006 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2007. Les chiffres de l'exercice 2006, présentés à des fins de comparaison, ont été vérifiés par le Vérificateur général du Québec.

La distraction au volant
Line Lachance
Service du soutien technique au contrôle routier

Dans le cadre de l'*Année de la sécurité routière 2007*, la Société de l'assurance automobile du Québec a invité plusieurs artistes, membres de son personnel, à créer une oeuvre sur le thème de la sécurité routière.

Rapport annuel de gestion 2007

Fonds d'assurance automobile du Québec

PRÉSENTATION 108

LA SITUATION FINANCIÈRE DU FONDS D'ASSURANCE 110

Les produits et les charges afférents à l'année d'accidents 2007 110

Le déficit cumulé et le taux de capitalisation 112

Le point sur la situation financière du Fonds d'assurance 113

ÉTATS FINANCIERS 115

Présentation

Les pages qui suivent constituent le rapport annuel de gestion du Fonds d'assurance automobile du Québec pour l'exercice financier 2007[1]. Elles décrivent la situation financière de ce fonds au 31 décembre 2007 et en présentent les états financiers vérifiés.

Rappelons que le rapport annuel de gestion 2007 de la Société, présenté dans les pages précédentes, contient de l'information complémentaire pertinente, notamment en ce qui a trait aux résultats associés au Fonds d'assurance.

Le Fonds d'assurance automobile du Québec permet à la Société d'offrir à l'ensemble de la population québécoise une couverture d'assurance automobile en dommages corporels parmi les meilleures au monde. Les contributions d'assurance qui lui sont versées constituent un patrimoine fiduciaire distinct des autres activités de la Société et du gouvernement. Ces sommes sont consacrées, exclusivement, à l'indemnisation des accidentés de la route et, en vue de réduire les risques liés à l'usage de la route, à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière.

Le régime est universel : tous les Québécois sont admissibles sans égard à la responsabilité, au Québec ou partout dans le monde.

Le régime est simple : le critère pour être indemnisé consiste à établir la relation entre les blessures corporelles et un accident de la route.

Le régime est efficace : les pertes économiques réelles ou potentielles occasionnées par un accident de la route sont remboursées selon les modalités prévues dans la couverture d'assurance. De plus, dans un souci de bien desservir sa clientèle, le Fonds d'assurance conclut des ententes avec ses partenaires, dont le réseau public de la santé.

Le régime est économique : les contributions d'assurance sont parmi les plus basses au Canada, compte tenu de l'étendue de la couverture d'assurance offerte.

Enfin, le régime est équitable, autant pour celui qui contribue à son financement que pour celui qui en retire les bénéfices.

1. Le présent rapport de gestion est exigé par l'article 23.0.17 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011).

L'année 2007 en quelques chiffres

Les citoyens québécois couverts par le régime	100 %
Financement du régime	
Le nombre de titulaires de permis de conduire	4,9 millions
Le nombre de véhicules immatriculés	5,5 millions
Les produits des contributions d'assurance	708,9 M$
Bénéficiaires du régime	
Le nombre de personnes indemnisées depuis le début du régime	879 766
Le nombre de réclamations d'assurance traitées	111 654
Le nombre de nouvelles réclamations reçues	33 247
Les indemnités versées	981,9 M$
Situation financière	
Le déficit des opérations de l'année courante	(341,4 M$)
Le taux de financement	68 %
Le déficit cumulé	(260,6 M$)
Le niveau de capitalisation	97 %

La situation financière du Fonds d'assurance

La Loi sur l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations en ce qui concerne la situation financière du Fonds d'assurance automobile du Québec.

La première obligation concerne le financement des indemnités payables pour les accidents survenus au cours d'une année donnée, par les produits afférents à cette même année. À cet égard, la loi exige le rétablissement de l'équilibre financier au plus tard en 2015. Cela vise à assurer l'équité envers les assurés en évitant que les cotisants d'une année n'aient à payer pour des accidents survenus au cours d'une autre année.

La deuxième obligation concerne la capitalisation des indemnités à verser, au cours des années à venir, à l'ensemble des accidentés de la route déjà connus. Sur ce plan, la loi prévoit que tout déficit constaté doit être éliminé à l'intérieur d'une période n'excédant pas quinze ans. Cette exigence vise à garantir que l'actif du Fonds d'assurance est suffisant pour permettre de remplir toutes les obligations de la Société envers les accidentés de la route.

Les sections suivantes permettront d'obtenir plus d'information relativement à la situation financière du Fonds d'assurance pour l'exercice 2007. L'examen sera fait sous trois volets :

- les produits et les charges du Fonds d'assurance afférents à l'année d'accidents 2007. Cette section permettra d'examiner la question du financement du Fonds;
- l'actif et le passif du Fonds d'assurance. L'information relative au bilan permettra d'examiner la question de la capitalisation du Fonds d'assurance;
- le point sur la situation financière globale du Fonds d'assurance.

Les produits et les charges afférents à l'année d'accidents 2007

Les produits

Les produits du Fonds d'assurance servant à financer l'indemnisation des accidentés de la route dont l'accident est survenu en 2007 s'élèvent à 756,0 millions de dollars, dont 708,9 millions de dollars proviennent des contributions d'assurance perçues au moment de l'immatriculation d'un véhicule et de la délivrance ou du renouvellement d'un permis de conduire.

Les produits du Fonds d'assurance relatifs à l'année courante (en millions de dollars)

	2007	2006
Contributions d'assurance	708,9	697,5
Revenus de placements	36,9	78,5
Autres	0,6	0,6
TOTAL	746,4	776,6
Autres revenus nets de placements	9,6	29,5
GRAND TOTAL DES PRODUITS	756,0	806,1

Les produits de l'année courante ont diminué en 2007 de 6,2 % par rapport à ceux de 2006 en raison, principalement, d'une diminution des revenus de placements. En 2007, les rendements sur les placements se comparent aux prévisions, alors que ceux de 2006 constituaient des résultats dépassant largement le taux de rendement prévu.

Les charges

Les charges du Fonds d'assurance relatives à l'année d'accidents 2007 s'élèvent à 1 094,6 millions de dollars. Les charges d'indemnisation des accidentés de la route comptent pour la majeure partie de cette somme. Elles totalisent 1 035,1 millions de dollars, ce qui représente une baisse de 5,7 % par rapport aux résultats de l'année 2006.

Les charges liées aux accidents de l'année courante (en millions de dollars)

	2007	2006
Charges d'indemnisation	1 035,1	1 097,2
Frais d'administration	59,5	58,9
TOTAL	1 094,6	1 156,1

Les charges d'indemnisation ont diminué pour une deuxième année consécutive, et ce, même si les indemnités sont revalorisées annuellement. En 2007, la baisse constatée à propos des charges d'indemnisation a été grandement influencée par la diminution du nombre de décès et de blessés graves.

Bien qu'il soit difficile de quantifier directement leurs répercussions, d'autres facteurs ont aussi contribué à la baisse des charges. À cet égard, il convient de noter que des changements ont été apportés dans les pratiques de traitement des réclamations d'assurance afin de les rendre plus efficientes.

Le déficit des opérations de l'année courante

Tout comme l'année 2006, l'année 2007 se termine par un déficit des opérations de l'année courante.

Le déficit des opérations de l'année courante
(en millions de dollars)

	2007	2006
Produits	756,0	806,1
Charges	1 094,6	1 156,1
DÉFICIT DES PRODUITS SUR LES CHARGES DE L'ANNÉE COURANTE	(338,6)	(350,0)
Excédent relatif au taux de rendement réel	2,8	45,6
DÉFICIT DES OPÉRATIONS DE L'ANNÉE COURANTE	(341,4)	(395,6)

Bien que le déficit des opérations de l'année courante 2007 ait diminué de 13,9 % par rapport à celui de 2006, causé principalement par une amélioration du bilan routier, on constate que, chaque année, les accidents génèrent des charges plus élevées que les produits. Cette situation entraîne, année après année, des déficits des opérations, et ce, depuis 1982.

Le déficit cumulé et le taux de capitalisation

Le déficit cumulé du Fonds a augmenté, passant de 64,9 millions de dollars qu'il était à la fin de 2006 à 260,6 millions de dollars au 31 décembre 2007.

Bilan du Fonds d'assurance
(en millions de dollars)

	2007	2006
Actif	8 270,5	8 253,5
Passif	8 531,1	8 318,4
DÉFICIT CUMULÉ	(260,6)	(64,9)
Niveau de capitalisation	97 %	99 %

En 2007, d'une part, la valeur marchande des placements qui constitue l'essentiel de l'actif du fonds est demeurée au même niveau que celui de l'année 2006. D'autre part, le passif actuariel qui constitue le principal élément du passif a augmenté de plus de 300,0 millions de dollars, atteignant 8 129,5 millions de dollars au 31 décembre 2007. Il représente la somme que le Fonds doit posséder au 31 décembre 2007 pour assurer le paiement des indemnités aux accidentés de la route.

Ainsi, le taux de capitalisation (actif par rapport au passif) était de 97 %, soit une baisse de 2 % par rapport à 2006. Cela signifie que, pour chaque dollar qui devra être versé à l'ensemble des accidentés de la route, 97 cents sont en réserve dans le Fonds d'assurance au 31 décembre 2007.

Le point sur la situation financière du Fonds d'assurance

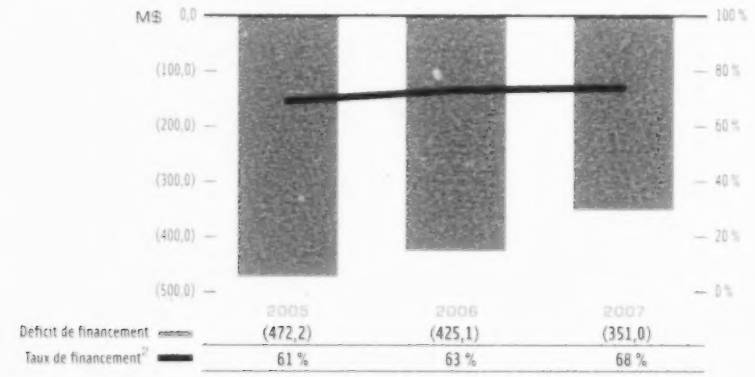
L'analyse de la situation financière de 2007 confirme les constatations faites en 2005 voulant que l'équilibre financier constitue toujours l'enjeu principal du Fonds d'assurance. C'est pourquoi la Société s'est donné un plan stratégique 2006-2010 qui renferme une série d'actions visant à améliorer la situation financière du Fonds d'assurance.

Pour permettre d'apprécier le résultat des premiers efforts des actions retenues, le tableau ci-dessous présente l'évolution du déficit de financement depuis 2005.

	2007	2006	2005
Déficit des opérations de l'année courante	(341,4)	(395,6)	(447,4)
Éléments non récurrents			
Participation au financement d'organismes	0	0	12,8
Autres revenus nets de placement	(9,6)	(29,5)	(37,6)
DÉFICIT DE FINANCEMENT	(351,0)	(425,1)	(472,2)

Ainsi, on constate que de 2005 à 2007, soit une courte période de deux ans, le déficit de financement a été ramené à 351,0 millions de dollars, alors qu'il était de 472,2 millions de dollars. Cette réduction du déficit a ainsi contribué à faire progresser le taux de financement de l'année courante de 61 % à 68 %.

Évolution de la santé financière du Fonds d'assurance automobile du Québec



2. En 2007, la formule de calcul du taux de financement a été modifiée : elle fait maintenant abstraction de l'excédent relatif au taux de rendement réel. Dans le graphique, les taux des années antérieures ont été ajustés pour les rendre comparables à celui de 2007. Les taux de financement publiés antérieurement étaient de 62 % pour l'année 2005 et de 65 % pour l'année 2006.

C'est principalement de l'amélioration du bilan routier que provient la majeure partie de l'évolution favorable du taux de financement de l'année courante. Les changements effectués pour favoriser le traitement plus efficient des réclamations d'assurance ont aussi contribué à cette amélioration.

Bien que la description financière de l'année courante se soit éclaircie depuis 2005, il faut néanmoins réaliser que le problème de sous-financement est toujours présent. C'est pourquoi les efforts entrepris principalement à l'égard du bilan routier et des pratiques de traitements des réclamations d'assurance doivent être poursuivis. De plus, c'est à compter du 1er janvier 2008 que le Fonds d'assurance pourra compter sur des produits additionnels à la suite de l'entrée en vigueur des nouvelles contributions d'assurance.

Finalement, dans l'objectif de s'assurer de disposer des sommes nécessaires au paiement des indemnités, le Fonds d'assurance se donnera, d'ici la fin de l'exercice 2008, des règles claires et transparentes relativement à la saine gestion des excédents et déficits, par l'adoption d'une politique de capitalisation.

États financiers

de l'exercice terminé le 31 décembre 2007

Rapport du fiduciaire 116

Rapport des vérificateurs 117

Certificat actuariel relatif aux engagements du Fonds d'assurance automobile du Québec 118

Résultats 119

Déficit cumulé 120

Bilan 121

Flux de trésorerie 122

Notes complémentaires 123

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance). La direction de la Société est donc responsable de la préparation et de la présentation des états financiers du Fonds d'assurance, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction de la Société maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne de la Société procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est tenue de gérer les affaires du Fonds d'assurance conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration de la Société est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification de la Société. Ce comité rencontre la direction de la Société ainsi que les vérificateurs externes, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Chaque année, les actuaires de la Société évaluent, conformément à la pratique actuarielle reconnue, les obligations envers les victimes figurant dans les états financiers du Fonds d'assurance. Le comité de vérification est informé des conclusions de leurs travaux.

Le Vérificateur général du Québec et Mallette, SENCRL, comptables agréés, procèdent à la vérification des états financiers du Fonds d'assurance conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Le rapport des vérificateurs expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à leur vérification.

Le président et chef de la direction
de la Société,

John Harbour, FCA

Québec, le 2 avril 2008

Le vice-président aux ressources humaines,
à l'administration et aux finances de la Société,

André Legault

À l'Assemblée nationale,

Nous avons vérifié le bilan du Fonds d'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2007 ainsi que les états des résultats, du déficit cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec, la Société étant fiduciaire du Fonds d'assurance. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'assurance au 31 décembre 2007, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le Vérificateur général (L.R.Q., c. V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 2 avril 2008

Mallette, SENCRL, comptables agréés

Mallette

au 31 décembre 2007

L'évaluation au 31 décembre 2007 du montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus avant le 1er janvier 2008, a été effectuée en conformité avec l'article 17.4 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., chapitre S-11.011).

Les indemnités visées par l'évaluation sont celles prévues au Titre II et au chapitre II du Titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., chapitre A-25) pour les accidents survenus du 1er mars 1978 au 31 décembre 2007 ainsi que celles prévues au chapitre III du Titre IV de cette loi pour les accidents survenus du 30 septembre 1961 au 1er mars 1978. Le montant nécessaire au paiement de ces sommes a été calculé en tenant compte également des dispositions du chapitre II du Titre V de cette même loi en ce qui a trait au coût annuel des services de santé, de l'article 97 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., chapitre J-3) sur le financement du Tribunal administratif du Québec ainsi que des frais de gestion liés au respect de ces obligations en matière d'indemnisation.

À notre avis, le passif actuariel au montant de **8 129,483 millions de dollars** en date du 31 décembre 2007 constitue une provision appropriée au paiement desdites indemnités.

Une hypothèse générale de taux de rendement réel de **3,75 %**, déterminée dans une perspective à long terme, a été utilisée afin de prendre en considération la revalorisation des indemnités selon les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile. Pour ce qui est de la partie de l'évaluation qui porte sur le coût des services de santé, les frais de séjour et les frais de médicaments, l'hypothèse de taux de rendement réel est établie, à long terme, à **2,25 %**.

Le niveau du passif actuariel au 31 décembre 2007 est en hausse de **303,096 millions de dollars** par rapport à celui calculé en date du 31 décembre 2006. Cette hausse se compose d'une somme de **159,302 millions de dollars** à titre de variation normale du passif actuariel et d'un redressement au montant de **143,794 millions de dollars**. Le redressement est principalement composé des modifications apportées aux règles fiscales (**+ 108,647 millions de dollars**) et aux hypothèses d'évaluation des frais de médicaments (**+ 49,290 millions de dollars**) et de l'aide personnelle (**– 21,752 millions de dollars**).

Le rapport sur l'évaluation du passif actuariel fournit des renseignements plus détaillés sur les éléments présentés dans ce certificat.

À notre avis, le montant du passif actuariel a été établi conformément à la pratique actuarielle reconnue en utilisant des données fiables et suffisantes ainsi que des hypothèses et méthodes appropriées.

Linda Bellware, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Le 11 mars 2008

Clément Gosselin, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Le 11 mars 2008

Résultats

de l'exercice terminé le 31 décembre

			2007	2006
			(en milliers de dollars)	
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
Produits				
Contributions				
Immatriculation	**580 449**	–	**580 449**	570 321
Permis de conduire	**128 464**	–	**128 464**	127 201
Revenus nets de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires (note 5)	**36 883**	**464 365**	**501 248**	1 045 970
Autres	**588**	–	**588**	572
	746 384	**464 365**	**1 210 749**	1 744 064
Charges				
Indemnités (note 6)	**197 943**	**783 988**	**981 931**	1 001 934
Frais d'administration attribués par la Société (note 7)	**59 534**	**61 890**	**121 424**	118 819
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec (note 8)	–	**9 621**	**9 621**	7 527
Variation normale du passif actuariel (note 9)	**837 171**	**(677 869)**	**159 302**	303 853
	1 094 648	**177 630**	**1 272 278**	1 432 133
Excédent (déficit) des produits sur les charges avant les éléments suivants	**(348 264)**	**286 735**	**(61 529)**	311 931
Autres revenus nets de placements (note 5)	**9 615**	–	**9 615**	29 494
Redressement du passif actuariel (note 10)	–	**(143 794)**	**(143 794)**	(8 352)
Excédent (déficit) des produits sur les charges	**(338 649)**	**142 941**	**(195 708)**	333 073
Composé de (note 11) :				
Excédent relatif au taux de rendement réel	**2 763**	**35 700**	**38 463**	614 769
Excédent (déficit) des opérations	**(341 412)**	**107 241**	**(234 171)**	(281 696)

Déficit cumulé

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2007	2006
	(en milliers de dollars)	
Solde au début	**(64 898)**	(397 971)
Excédent (déficit) des produits sur les charges	**(195 708)**	333 073
Solde à la fin	**(260 606)**	(64 898)

Bilans

au 31 décembre

	2007	2006
	(en milliers de dollars)	
Actif		
Créances	**8 479**	8 311
Revenus de placements courus	**57 699**	48 633
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 12)	**8 167 356**	8 157 883
Immobilisations corporelles (note 13)	**36 927**	38 714
	8 270 461	8 253 541
Passif et déficit cumulé		
Passif		
Chèques émis en sus des soldes bancaires	**60**	5
Charges à payer et frais courus		
Gouvernement du Québec	**882**	54 911
Autres	**103**	90
Dû à la Société (note 14)	**54 483**	98 248
Contributions reportées	**346 056**	338 798
Obligations envers les victimes - Passif actuariel (note 15)	**8 129 483**	7 826 387
	8 531 067	8 318 439
Déficit cumulé	**(260 606)**	(64 898)
	8 270 461	8 253 541

Éventualités (note 16)

Pour le conseil d'administration de la société,

La présidente du conseil d'administration,

Marie-Anne Tawil

Le président du comité de vérification,

André Lesage, FCA

Flux de trésorerie

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2007	2006
	(en milliers de dollars)	
Activités d'exploitation		
Contributions perçues		
Immatriculation	**584 600**	574 861
Permis de conduire	**131 570**	128 312
Revenus nets de placements		
Revenus courants perçus	**353 172**	307 487
Autres revenus perçus	**619**	505
Indemnités versées	**(1 036 115)**	(993 961)
Frais d'administration payés à la Société	**(121 853)**	(117 923)
Participation versée au financement du Tribunal administratif du Québec	**(9 747)**	(7 594)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**(97 754)**	(108 313)
Activités d'investissement		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Gains encaissés sur placements par la Caisse	**580 223**	391 983
Produits d'aliénations d'unités de dépôts à participation	**60 001**	–
Débours pour acquisitions d'unités de dépôts à participation	**(594 281)**	(285 001)
Variation des dépôts à vue	**91 819**	72 087
Débours pour acquisitions d'immobilisations corporelles	**(63)**	(781)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**137 699**	178 288
Activités de financement		
Remboursements à la Société	**(40 000)**	(70 000)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	**(40 000)**	(70 000)
Diminution de trésorerie et équivalents de trésorerie	**(55)**	(25)
Encaisse (chèques émis en sus des soldes bancaires) à l'ouverture de l'exercice	**(5)**	20
Chèques émis en sus des soldes bancaires à la fin de l'exercice	**(60)**	(5)

au 31 décembre 2007

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1. Constitution et fonctions

Le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance) est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec qui a été constituée le 1er janvier 2004 par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011). La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) en est le fiduciaire.

Le Fonds d'assurance a été constitué par le transfert d'actifs et de dettes en possession de la Société, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Cette loi prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

Le Fonds d'assurance est affecté :

- à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels prévus dans la Loi sur l'assurance automobile;
- de façon connexe, à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache, afin de réduire les risques associés à l'usage de la route.

2. Politique de financement et de capitalisation

Dans sa politique de financement et de capitalisation du Fonds d'assurance, la Société a adopté les principes suivants :

- atteindre, dans les meilleurs délais possible, l'autofinancement du coût des accidents d'une année, en tenant compte de l'intérêt économique des cotisants et de l'équité entre les générations;
- viser la pleine capitalisation du régime d'assurance afin que le Fonds d'assurance dispose du montant nécessaire au paiement des indemnités présentes et futures auxquelles les bénéficiaires ont droit;
- maintenir l'équité entre toutes les catégories d'assurés.

3. Conventions comptables

La préparation des états financiers du Fonds d'assurance, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

a) Instruments financiers

Actifs et passifs financiers

Les actifs et les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur et sont classés sous l'une des catégories suivantes : actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction, placements détenus jusqu'à leur échéance, prêts et créances, actifs financiers disponibles à la vente et autres passifs financiers. Ils sont subséquemment comptabilisés selon leur classification comme il est décrit ci-dessous. L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement.

3. Conventions comptables (suite)

Actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction

Les instruments financiers classés comme actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction sont comptabilisés à la juste valeur à chaque date de bilan, et toute variation de la juste valeur est présentée aux résultats nets dans la période au cours de laquelle ces variations surviennent.

Les achats et les ventes de placements détenus à des fins de transaction sont comptabilisés à la date de transaction.

Juste valeur

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence.

- ***Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec***
  Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont inscrits à la juste valeur établie par la Caisse au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux. Ils ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction. Par conséquent, les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placements de l'exercice.

  Les dépôts à vue sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à leur coût en raison de leur échéance rapprochée.

- ***Autres instruments financiers***
  Les créances, les revenus de placements courus, les chèques émis en sus des soldes bancaires, les charges à payer et frais courus et le dû à la Société ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction. Ils sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à leur coût en raison de leur échéance rapprochée.

b) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'origine. Le siège social et le stationnement sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de 40 ans.

Les immobilisations corporelles sont soumises à un test de dépréciation lorsque des événements ou circonstances indiquent que leur valeur comptable excède le total des flux de trésorerie non actualisés qui résulteront vraisemblablement de l'utilisation et de la sortie éventuelle de ces immobilisations. L'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est porté à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel la dépréciation est déterminée.

c) Obligations envers les victimes – Passif actuariel

Le passif actuariel correspond à la somme de :

- la valeur actualisée des indemnités de remplacement du revenu et de décès ainsi que des autres indemnités;
- la valeur actuelle estimative des frais de gestion futurs nécessaires au paiement des indemnités;
- la valeur actuelle estimative de la participation future du Fonds d'assurance au Tribunal administratif du Québec.

Afin de prendre en considération les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile ayant trait à la revalorisation des indemnités, l'évaluation du passif actuariel est produite sur la base d'une hypothèse de taux de rendement réel (taux de rendement en excédent du taux d'inflation) de 3,75 %. En ce qui a trait à l'évaluation qui porte sur le coût des services de santé, les frais de séjour et les frais de médicaments, l'hypothèse de taux de rendement réel est établie, à long terme, à 2,25 %.

Le montant inscrit dans le poste « Redressement du passif actuariel » à l'état des résultats découle des modifications apportées aux hypothèses et aux méthodes actuarielles, aux règles fiscales, aux modifications réglementaires et à diverses ententes administratives conclues par la Société.

3. Conventions comptables (suite)

d) Contributions

Les contributions relatives à l'immatriculation et au permis de conduire, déduction faite des remboursements, sont inscrites dans les revenus de l'exercice selon la période écoulée depuis le premier jour du mois de la délivrance ou du renouvellement de l'immatriculation et du permis jusqu'au dernier jour du mois précédant leur échéance.

e) Revenus nets de placements

Les revenus courants, les gains (pertes) réalisés sur placements, la plus-value (moins-value) comptabilisée sur les unités de dépôts à participation ainsi que les intérêts sont portés directement à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

f) Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique du Fonds d'assurance consiste à présenter, dans le poste « Trésorerie et équivalents de trésorerie », les soldes bancaires y compris les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible.

4. Nouvelles méthodes comptables à adopter

Instruments financiers

L'Institut canadien des comptables agréés a publié le chapitre 3862 *Instruments financiers – informations à fournir* et le chapitre 3863 *Instruments financiers – présentation*, lesquels remplacent le chapitre 3861 *Instruments financiers – informations à fournir et présentation*. Le chapitre 3862 requiert la présentation de renseignements supplémentaires relatifs aux instruments financiers ainsi qu'une analyse détaillée des risques liés à ces derniers. Le chapitre 3863 reprend les normes de présentation déjà établies par le chapitre 3861.

Ces nouvelles normes entreront en vigueur pour les exercices débutant après le 1er octobre 2007. La Société n'anticipe aucune incidence sur les résultats financiers du Fonds d'assurance.

5. Revenus nets de placements

	2007	2006
Dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Revenus courants	**334 499**	307 897
Gains réalisés sur placements		
Rééquilibrage du portefeuille	**610 032**	387 147
Vente d'unités de dépôts à participation	**14 344**	–
	958 875	695 044
Plus-value (moins-value) constatée sur les unités de dépôts à participation	**(447 332)**	381 255
	511 543	1 076 299
Intérêts		
Dépôts à vue	**1 465**	2 677
Soldes bancaires	**–**	23
Dû à la Société	**(2 145)**	(3 535)
	510 863	1 075 464

5. Revenus nets de placements (suite)

	2007			2006
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Revenus nets de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires	36 883	464 365	501 248	1 045 970
Autres revenus nets de placements	9 615	–	9 615	29 494
	46 498	464 365	510 863	1 075 464

Les revenus nets de placements attribués aux années antérieures, soit 464 365 000 $ (2006 : 967 476 000 $), sont générés par les placements associés au passif actuariel de ces années. Ceux qui sont attribués à l'année courante, soit 36 883 000 $ (2006 : 78 494 000 $), sont générés par les actifs acquis avec les flux monétaires des opérations de l'année courante.

Les autres revenus nets de placements attribués à l'année courante sont générés par les placements associés aux passifs autres que le passif actuariel.

6. Indemnités

	2007			2006
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Sommes versées aux accidentés y compris leurs mandataires et fournisseurs				
Remplacement du revenu	52 065	385 986	438 051	438 320
Décès	32 568	60 837	93 405	100 667
Préjudices non pécuniaires	6 661	127 099	133 760	136 383
Aide personnelle	2 931	48 816	51 747	49 591
Frais médicaux et paramédicaux	16 335	43 455	59 790	61 971
Frais de déplacement et de séjour	3 655	15 852	19 507	21 925
Information médicale	3 051	12 455	15 506	14 976
Transports par ambulance et frais de rapatriement	9 273	196	9 469	9 952
Adaptation de véhicules et de domiciles	151	5 167	5 318	5 643
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	350	6 839	7 189	7 700
Remplacement de vêtements	1 908	1 434	3 342	4 001
Autres frais	2 707	1 105	3 812	8 727
	131 655	709 241	840 896	859 856
Sommes versées au réseau de santé				
Coût des services de santé [1]	55 695	39 024	94 719	94 775
Centres de réadaptation	10 527	33 520	44 047	45 026
	66 222	72 544	138 766	139 801
Sommes versées à des organismes d'entraide pour le bénéfice d'accidentés	66	2 203	2 269	2 277
	197 943	783 988	981 931	1 001 934

(1) Ce poste comprend la contribution de 88 654 000 $ (2006 : 88 654 000 $) du Fonds d'assurance au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec en lieu de facturation du coût des services de santé occasionnés par les accidents d'automobile, prévue par la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25). Cette contribution a été établie en vertu de l'article 155.1 de ladite loi. Ce poste comprend également la somme de 6 065 000 $ (2006 : 6 121 000 $) versée aux centres hospitaliers spécialisés en traumatologie.

7. Frais d'administration attribués par la Société

	2007	2006
Traitements et charges sociales	75 829	74 156
Rémunération des mandataires	3 478	3 742
Services administratifs et professionnels	7 206	6 477
Frais de déplacement	966	907
Frais de communication	4 262	4 124
Information et publicité	7 266	4 064
Loyers, taxes et électricité	2 699	2 623
Frais d'entretien	403	525
Mobilier, agencement et équipement	121	332
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	3 801	4 007
Matériel informatique et bureautique	333	535
Impression, fournitures et autres dépenses	3 682	4 415
Frais d'utilisation des immobilisations	7 432	8 505
Frais d'exploitation du siège social et du stationnement	5 572	6 725
Frais d'utilisation du siège social attribués à la Société	(3 413)	(4 109)
	119 637	117 028
Amortissement des immobilisations corporelles	1 787	1 791
	121 424	118 819

Les frais d'administration sont payés par la Société. Par la suite, ils sont répartis entre la Société et le Fonds d'assurance à l'aide de la gestion par activité.

8. Participation au financement du Tribunal administratif du Québec

Le financement du Tribunal administratif du Québec, par les organismes utilisateurs, est prévu par la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme.

9. Variation normale du passif actuariel

Ce poste d'un montant de 159 302 000 $ (2006 : 303 853 000 $) est composé d'une augmentation de 837 171 000 $ (2006 : 884 895 000 $) représentant le montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus dans l'année courante ainsi que d'une diminution de 677 869 000 $ (2006 : 581 042 000 $) constituant la baisse du passif actuariel pour les victimes d'accidents survenus avant le 1er janvier 2007. Cette baisse s'explique, notamment, par les paiements qui ont été effectués à ces victimes au cours de l'exercice financier.

Les principaux facteurs expliquant le fait que le niveau de la variation normale de 2007 soit inférieur de 144 551 000 $ à celui de 2006 sont les améliorations d'expérience observées sur le plan des indemnités de remplacement du revenu (56 665 000 $), sur le plan des indemnités pour préjudices non pécuniaires (21 827 000 $) et des frais médicaux et paramédicaux (15 708 000 $), de même que la baisse du passif actuariel relatif aux accidents de l'année courante (47 724 000 $).

10. Redressement du passif actuariel

La diminution de l'excédent des produits sur les charges de 143 794 000 $ reflète l'incidence des modifications apportées aux hypothèses et aux méthodes actuarielles, aux règles fiscales, aux modifications réglementaires et à diverses ententes administratives conclues par la Société. Ce redressement est principalement composé des modifications apportées aux règles fiscales (+ 108 647 000 $) et aux hypothèses d'évaluation des frais de médicaments (+ 49 290 000 $) et de l'aide personnelle (- 21 752 000 $).

11. Composition de l'excédent (déficit) des produits sur les charges

Afin de prendre en considération les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile ayant trait à la revalorisation des indemnités, l'évaluation du passif actuariel est produite sur la base d'une hypothèse de taux de rendement réel (taux de rendement en excédent du taux d'inflation) de 3,75 %. En ce qui a trait à l'évaluation qui porte sur le coût des services de santé, les frais de séjour et les frais de médicaments, l'hypothèse de taux de rendement réel est établie, à long terme, à 2,25 %.

En 2007, le taux de rendement réel a excédé le taux prévu, ce qui a résulté en un « excédent relatif au taux de rendement réel » de 38 463 000 $. Toute autre source d'excédent ou de déficit est incluse dans le « déficit des opérations ». Ce déficit, qui atteint 234 171 000 $, résulte principalement du sous-financement de l'année courante.

Le résultat net de ces deux composantes (234 171 000 $ - 38 463 000 $) constitue le déficit de 195 708 000 $ des produits sur les charges réalisé en 2007.

12. Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse) sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue au Fonds d'assurance les revenus nets de placements.

Le compte de dépôts à vue à découvert porte intérêt à un taux basé sur le taux de rendement du compte de dépôts à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 %.

	2007	2006
Dépôts à participation		
Coût d'acquisition des unités	**6 730 695**	6 182 071
Plus-value cumulée des unités de dépôts à participation	**1 494 936**	1 942 268
	8 225 631	8 124 339
Dépôts à vue, 4,25 % (découvert, 4,3 %)	**(58 275)**	33 544
	8 167 356	8 157 883

Le nombre d'unités de dépôts à participation est de 7 011 191 au 31 décembre 2007 (2006 : 6 570 458).

PCAA de tiers en restructuration

La juste valeur des dépôts à participation au 31 décembre 2007 a été établie par la Caisse en considérant une moins-value sur des placements qu'elle détient dans le marché canadien du papier commercial adossé à des actifs non parrainés par des banques et en restructuration (PCAA de tiers en restructuration).

Le PCAA est un instrument de financement à court terme émis par des fiducies, généralement pour des échéances variant de un à trois mois. Le PCAA de tiers en restructuration est adossé à divers actifs tels que des créances hypothécaires ou à la consommation et des actifs financiers. Depuis août 2007, la Caisse n'a pas été en mesure de se faire rembourser les sommes dues en vertu des PCAA de tiers qu'elle détient lorsque ceux-ci sont venus à échéance.

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les titres de PCAA de tiers en restructuration, la Caisse a établi des justes valeurs pour les différents titres de PCAA de tiers en restructuration détenus, selon une technique d'évaluation fondée sur un modèle financier dont les hypothèses et probabilités reflètent les incertitudes relatives aux montants et à l'échéance des flux de trésorerie, au risque de crédit des créances et actifs financiers sous-jacents et au rendement. Les hypothèses, fondées sur l'information disponible au 31 décembre 2007, utilisent autant que possible des données observables sur le marché comme les taux d'intérêt et la qualité du crédit. En établissant les justes valeurs de ces titres, la Caisse attribue une grande probabilité de succès à la proposition de restructuration approuvée par un comité pancanadien d'investisseurs actuellement à l'étude et une faible probabilité à un scénario de liquidation ordonnée ou forcée.

L'estimation des justes valeurs comptabilisées pour les PCAA a été effectuée par la Caisse. Selon les états financiers vérifiés, elle s'avère la plus appropriée au 31 décembre 2007. Les états financiers indiquent, cependant, que les justes valeurs convenues peuvent varier de façon importante au cours des périodes ultérieures. L'hypothèse la plus critique repose sur la probabilité de succès de la proposition de restructuration. L'attribution d'un poids plus important à un scénario de liquidation aurait pour effet d'augmenter sensiblement la moins-value non matérialisée estimée. Inversement, l'acceptation de la proposition de restructuration et un retour à des conditions de marché normales auraient pour effet d'augmenter la juste valeur estimée des PCAA. La révision de la moins-value comptabilisée par la Caisse aurait un effet sur la juste valeur des dépôts à participation détenus par le Fonds d'assurance.

Au 31 décembre 2007, la quote-part des pertes, attribuée au Fonds d'assurance, est de 108 millions de dollars sur des actifs de 622 millions de dollars de PCAA. La perte est composée :

- de la quote-part de la perte non matérialisée sur ces titres, soit 92 millions de dollars;
- de la quote-part du renversement des intérêts payés à des portefeuilles spécialisés relativement à ces titres, soit 13 millions de dollars, et de la quote-part des frais de restructuration de ces titres et autres, soit 3 millions de dollars.

	2007			2006
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti	Coût non amorti
Terrain	225	–	225	225
Siège social et stationnement[1]	61 801	25 099	36 702	38 489
	62 026	25 099	36 927	38 714

(1) Le siège social est détenu en vertu d'un contrat de copropriété divise avec la Ville de Québec. Le Fonds d'assurance a la propriété exclusive de l'essentiel du complexe du siège social et détient également 84,6 % des droits indivis dans les aires communes. Aucun montant afférent aux immobilisations corporelles n'est dû par le Fonds d'assurance au 31 décembre 2007 (2006 : 64 000 $).

14. Dû à la Société

Le montant dû à la Société est remboursable sur demande et il porte intérêt au taux mensuel moyen applicable à la marge de crédit dont dispose la Société auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le taux de la marge de crédit est de 4,3 % au 31 décembre 2007 (2006 : 4,3 %).

15. Obligations envers les victimes – passif actuariel

	2007			2006
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Indemnisation				
Valeur actualisée des indemnités futures	767 694	6 938 311	7 706 005	7 425 844
Frais de gestion futurs				
Valeur actuelle estimative des frais nécessaires au paiement des indemnités futures	60 715	308 379	369 094	360 856
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	8 762	45 622	54 384	39 687
	837 171	7 292 312	8 129 483	7 826 387

16. Éventualités

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées par ou contre la Société pour le Fonds d'assurance sont en cours. De l'avis de la Société, le dénouement de ces affaires, liées principalement à des poursuites en dommages et intérêts, ne pouvait être déterminé au 31 décembre 2007.

17. Opérations entre apparentés

Le Fonds d'assurance est apparenté à la Société et il n'a conclu aucune opération commerciale avec cet apparenté autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations entre apparentés, comptabilisées à la valeur d'échange, sont présentées dans le corps même des états financiers.

Gestion des risques liés aux instruments financiers

La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers.

Risque de marché et de concentration

Le risque de marché correspond aux pertes financières que peut subir le Fonds d'assurance en raison des fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers, à la suite de la variation des paramètres qui sous-tendent leur évaluation, notamment les taux d'intérêt, les taux de change ainsi que les cours boursiers.

Le risque de concentration survient lorsque des investissements sont effectués auprès de la même entité.

Le principal risque à ces égards concerne la fluctuation des fonds qui sont confiés en totalité à la Caisse de dépôt et placement du Québec. La gestion du portefeuille de placements est confiée à la Caisse. Une entente de service entre la Société et la Caisse, y compris une politique de placement, précise le cadre de gestion des sommes déposées à la Caisse. Cette politique détermine les normes générales de répartition de l'actif, en définissant le portefeuille de référence et en traduisant ainsi les besoins du Fonds d'assurance en matière de rendement attendu et de risque acceptable dans le contexte des marchés financiers. Elle fixe également les limites aux déviations de répartition de l'actif que peut effectuer la Caisse dans sa gestion active ainsi que les attentes de la Société en matière de valeur ajoutée par rapport au portefeuille de référence retenu.

La gestion du risque à la Caisse est encadrée par une politique de gestion intégrée adoptée par son conseil d'administration.

Risque d'illiquidité

Le risque d'illiquidité représente l'éventualité que le Fonds d'assurance ne soit pas en mesure de réunir, au moment approprié et à des conditions raisonnables, les fonds nécessaires pour respecter ses obligations financières.

Afin de contrer ce risque, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités du Fonds d'assurance sont effectuées quotidiennement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse.

Risque d'intérêt

Le Fonds d'assurance est exposé à un risque de taux d'intérêt en raison du solde dû à la Société portant intérêt à un taux variable.

Risque de crédit

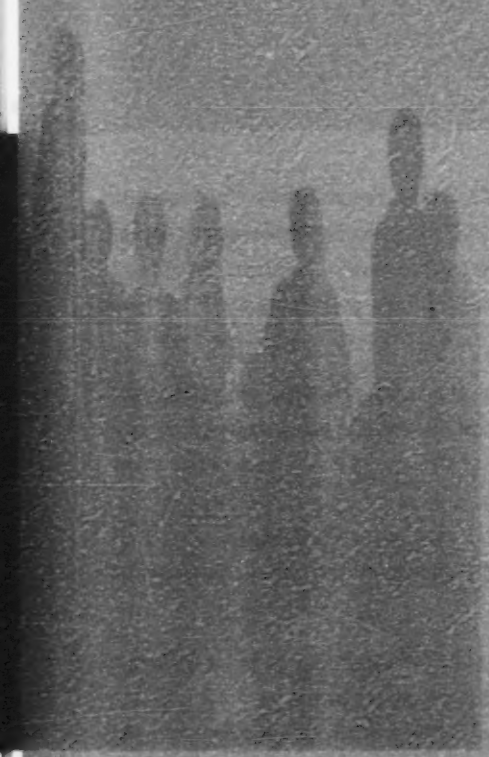
Le Fonds d'assurance est exposé à un risque de crédit à l'égard de sommes à recouvrer. Le risque de non-recouvrement est atténué du fait que la majorité des créances provient d'organismes publics et parapublics. Le Fonds d'assurance évalue périodiquement les pertes probables sur ses créances et constitue une provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques.

15. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2006 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2007. Les chiffres de l'exercice 2006, présentés à des fins de comparaison, ont été vérifiés par le Vérificateur général du Québec.

Adoptez une conduite preventive. Donnez-vous une marge de manoeuvre.
Richard Laurin
Direction du developpement en permis-immatriculation et de l'harmonisation

Dans le cadre de l'*Annee de la securite routiere 2007*, la Société de l'assurance automobile du Québec a invité plusieurs artistes, membres de son personnel, à créer une oeuvre sur le thème de la sécurité routière.



Rapport annuel de gestion 2007

Contrôle routier Québec

MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL – CONTRÔLE ROUTIER 134

DÉCLARATION DU VICE-PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL – CONTRÔLE ROUTIER 136

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES 137

LES FAITS SAILLANTS 138

CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 141
Mission 141
Comité consultatif 141
Produits et services 142
L'organigramme 144

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN D'ACTION 2007 145

LE TRAITEMENT DES PLAINTES RATTACHÉES AU CODE DE DÉONTOLOGIE DES CONTRÔLEURS ROUTIERS 163

LA GESTION DES PERSONNES ET DES RESSOURCES FINANCIÈRES 164

LEXIQUE 167

Message du vice-président et directeur général - Contrôle routier

C'est avec plaisir que je vous présente le Rapport annuel de gestion de Contrôle routier Québec. Ce document répond aux objectifs préalablement définis dans notre plan d'action 2007. La lecture de notre rapport annuel vous permettra donc de constater que les efforts investis et l'implication de notre personnel ont porté fruit. Les actions accomplies et les résultats atteints, détaillés dans les sections « Faits saillants » et « Résultats à l'égard du Plan d'action 2007 », parlent d'eux-mêmes.

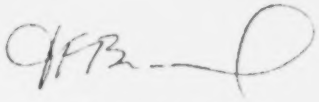
D'entrée de jeu, rappelons que l'année 2007 a été désignée l'Année de la sécurité routière. Pour Contrôle routier Québec, l'enjeu de l'amélioration de la sécurité routière et de la protection du réseau routier est une préoccupation majeure. Chaque année, nous accomplissons des actions significatives pour y contribuer. Dans le contexte de cette thématique, nous avons intensifié notre engagement. En plus de tenir, à l'échelle provinciale et régionale, plusieurs opérations spécifiques, nous avons misé sur des activités d'information et de communication. À ce sujet, soulignons les colloques, les congrès, les salons, les journées portes ouvertes et les tournées d'information.

L'année 2007 représente également l'amélioration de l'approche de contrôle sur route et en entreprise. La nouvelle politique sur l'organisation du travail a été mise en vigueur, ce qui a permis, entre autres, la mobilité et la polyvalence entre les domaines d'activité et l'amélioration de l'efficacité et de l'efficience de ses activités. De plus, un ensemble de moyens a été mis en place pour la professionnalisation des contrôleurs routiers, notamment dans les manières d'intervenir, dans la redéfinition des profils de compétences recherchées et dans les programmes de formation. En quasi-totalité, les contrôleurs routiers ont obtenu leur certification en ce qui concerne la méthode nord-américaine de vérification des véhicules lourds de la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA). Également, un nouvel écusson et un nouvel insigne arborent les couleurs officielles de Contrôle routier Québec.

Au cours du printemps 2007, les employés de Contrôle routier Québec ont été invités à participer au sondage sur le climat organisationnel tenu par la Société. Nous sommes fiers des résultats obtenus. La comparaison de nos résultats de l'année 2007 à ceux d'une étude similaire réalisée en 2004 démontre une amélioration significative du climat organisationnel au sein de l'agence. Le bien-être de nos employés nous tient à cœur et nous posons des actions concrètes pour le bonifier.

Finalement, je tiens à remercier personnellement tout le personnel de Contrôle routier Québec. Grâce à la contribution de chacun, nous avons relevé de nombreux défis et atteint nos objectifs.

Le vice-président et directeur général - Contrôle routier
au 31 décembre 2007



Jean-François Brouard

Déclaration du vice-président et directeur général - Contrôle routier

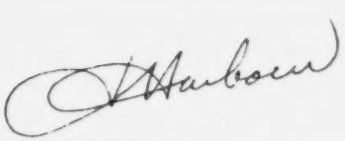
La fiabilité de l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2007 et des contrôles afférents relève de ma responsabilité.

Le *Rapport annuel de gestion 2007* de Contrôle routier Québec :

- décrit les mandats, les grands projets de même que l'organisation administrative de l'agence;
- présente les objectifs du plan d'action 2007 et les résultats obtenus;
- donne de l'information sur la gestion des personnes et des ressources.

Je déclare que l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2007.

Le président et chef de la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec,
vice-président et directeur général - Contrôle routier par intérim,



John Harbour

Québec, mars 2008

Rapport de validation de la direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2007* de Contrôle routier Québec.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de l'agence. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été fondé sur les normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2007*.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2007* de Contrôle routier Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne et de l'évaluation des programmes,

Hoda Abdel Malak

Hoda Abdel Malak, CA

Québec, avril 2008

Les faits saillants

Organisation du travail

Mise en vigueur en octobre 2007, la nouvelle politique sur l'organisation du travail sert à guider les directeurs dans la gestion de leur personnel et dans la coordination des activités opérationnelles de Contrôle routier Québec. Cette politique vise à organiser et à coordonner les activités de contrôle routier sur route et en entreprise, de la manière la plus efficace et efficiente possible, en utilisant un cadre de référence et des stratégies opérationnelles. Elle présente également les compétences essentielles requises par les contrôleurs routiers, les critères d'admissibilité, les programmes de formation, les intervenants, les responsabilités et les processus de travail pour l'application de programmes de qualité encadrant le Programme de vérification mécanique obligatoire (PVMO) et le Programme d'entretien préventif (PEP).

La supervision et la coordination. Contrôle routier Québec a revu le rôle et les responsabilités des contrôleurs routiers principaux (sergents). La responsabilité de superviser les contrôleurs routiers en entreprise et de coordonner les activités de ce domaine a été confiée à plusieurs sergents.

Le contrôle routier en entreprise. Une nouvelle stratégie opérationnelle, axée principalement sur le ciblage des entreprises susceptibles d'être non conformes, a été élaborée. Le champ d'intervention du travail des contrôleurs routiers en entreprise (CRE) a également été élargi en leur confiant des responsabilités dans le contrôle de la qualité des mandataires en vérification mécanique et des entreprises dont le PEP a été reconnu. D'ailleurs, pour mettre en œuvre cette nouvelle stratégie opérationnelle, un programme de formation sur mesure spécifique au mandat de contrôle en entreprise a été développé avec la collaboration de l'École nationale de police du Québec et diffusé à tous les CRE ainsi qu'aux sergents supervisant ce domaine d'activité.

Les programmes de qualité encadrant le programme de vérification mécanique obligatoire et le programme d'entretien préventif. Des modifications importantes ont été apportées dans l'exécution des mandats spécifiques confiés par la Société afin d'assurer et de contrôler la qualité, de faire le suivi et de gérer le PVMO et le PEP. L'une des modifications a été de centraliser plusieurs activités en créant le Service de la vérification mécanique et du soutien aux mandataires (SVMSM). Ce service est devenu le seul responsable de la formation et du soutien du réseau des mandataires en vérification mécanique et du soutien des entreprises dont le PEP est reconnu.

Accès au Centre de renseignements policiers du Québec. À la suite d'une entente intervenue avec le ministère de la Sécurité publique, dans le cadre d'un projet pilote, Contrôle routier Québec a obtenu, en 2007, l'accès à certains renseignements du Centre de renseignements policiers du Québec. Ces renseignements sont fournis aux contrôleurs routiers par la Sûreté du Québec depuis le 16 juillet, et ce, pour une période de sept mois. Présentement, une évaluation du projet pilote est en cours et un rapport d'analyse et de recommandations est attendu pour la fin du mois de mars 2008.

Déploiement des infrastructures de Contrôle routier

L'année 2007 a été une année importante dans l'évolution, au Québec, du réseau des postes et aires de contrôle routier. Tout d'abord, l'exploitation du poste de contrôle de Saint-Bernard-de-Lacolle a commencé en décembre. Une période de rodage est maintenant amorcée pour permettre les ajustements nécessaires aux nouvelles technologies de systèmes de transport intelligents (STI) ainsi qu'aux méthodes de travail. Ces systèmes uniques dans l'est du Canada permettent, notamment, aux contrôleurs routiers de cibler leurs interventions sur les transporteurs à risque. La fluidité des transports à la frontière et la sécurité routière s'en trouveront améliorées, ce qui permet d'imaginer des répercussions positives dans le domaine économique et social.

De plus, des projets de reconstruction des bâtiments ont été entamés et d'autres finalisés, dont ceux de Beloeil, Saint-Augustin-Est, Saint-Augustin-Ouest, Amos et Rouyn-Noranda.

Tables de concertation régionale

Les tables de concertation en contrôle routier et en sécurité routière ont pour objectif de réunir les partenaires gouvernementaux et municipaux ainsi que ceux de l'industrie du transport de personnes et de biens. Elles permettent de favoriser, dans une approche fondée sur la concertation, une compréhension commune des préoccupations en matière de sécurité routière et de convenir ensemble de solutions adaptées.

Actuellement, Contrôle routier Québec coordonne trois tables de concertation, soit celles de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec, de Laurentides–Lanaudière et de Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine. La majorité des problématiques du plan d'action 2005-2007 de la Table de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec a été traitée et des actions ont été mises en place. Quant aux deux autres tables, elles déposeront leur plan d'action respectif au cours de l'année 2008 pour celle de Laurentides–Lanaudière et 2009 pour celle du Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine.

Des travaux préliminaires à la mise en place d'une quatrième table de concertation dans la région de Chaudière-Appalaches ont été réalisés. Le début des travaux de cette nouvelle table de concertation est prévu pour le printemps 2008.

Communication

Afin de promouvoir la sécurité routière par l'intermédiaire de ses actions et de bien faire connaître son rôle et son travail auprès de ses partenaires et de la population, Contrôle routier Québec s'est doté en 2007 d'un important plan de communication externe. Ainsi, il a participé activement à une quarantaine de colloques, congrès, salons et expositions, dont plus d'une dizaine visant le grand public. Il a aussi produit six dépliants vulgarisant la réglementation sur la sécurité routière, notamment sur les charges et dimensions, l'arrimage, le transport de matières dangereuses. Pour la clientèle des propriétaires, conducteurs et exploitants de véhicules lourds, CRQ a tenu deux journées portes ouvertes, qui ont reçu plus de 800 visiteurs venus parfaire leur connaissance de la réglementation, et il a chapeauté une formation sur le nouveau Règlement sur les heures de conduite et de repos qui a été donnée à plus de 750 gestionnaires et conducteurs de véhicules lourds.

Afin de bien faire connaître, aux partenaires et à la population, le rôle de CRQ et le travail des contrôleurs routiers en matière de sécurité routière, le personnel de CRQ a présenté l'organisation lors d'une quarantaine de rencontres avec différents partenaires et lors d'une cinquantaine de rencontres avec les étudiants de programmes de formation en logistique du transport, en équipement motorisé, en conduite de véhicules lourds et en techniques policières.

Année de la sécurité routière

Contrôle routier Québec s'est étroitement associée aux actions conduites dans le contexte de l'Année de la sécurité routière décrétée par le gouvernement du Québec. En plus de toutes les activités qui ont été faites au cours de la réalisation de son plan de communication externe qui visait, notamment, à promouvoir la sécurité routière, CRQ a conduit cinq opérations de contrôle ciblées : heures de conduite et de travail, opération nord-américaine Roadchek, transport d'écoliers, déménagement et matières dangereuses. Les deux dernières visaient également le grand public, en plus des propriétaires, des conducteurs et des exploitants de véhicules lourds.

Contrôle routier Québec

Mission

Contrôle routier Québec est une agence qui relève de la Société de l'assurance automobile du Québec qui, elle-même, relève du ministre des Transports du Québec.

Le mandat de l'agence est principalement de s'assurer que, sur la route et en entreprise, la réglementation afférente au transport de personnes et de biens est respectée sur l'ensemble du territoire québécois par les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds ainsi que par les autres acteurs visés de l'industrie du transport routier (expéditeurs, courtiers en transport) et les chauffeurs de taxi. Ses actions ont pour objectif d'accroître la conformité à l'ensemble de la réglementation et à la sécurité des usagers de la route.

Contrôle routier Québec exécute ce mandat en collaboration et en complémentarité avec la Sûreté du Québec et les divers services policiers municipaux.

De plus, la Société lui a confié des mandats supplémentaires, soit assurer le maintien, le suivi et le contrôle du Programme d'entretien préventif (PEP) et du Programme de vérification mécanique obligatoire (PVMO).

L'exercice de tels mandats contribue à l'atteinte des objectifs gouvernementaux suivants :

- améliorer la sécurité des usagers de la route;
- assurer la protection du réseau routier québécois;
- maintenir l'équité concurrentielle entre les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds.

En 2001, le vice-président de Contrôle routier, le président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministre des Transports signaient une convention de performance et d'imputabilité. Depuis, chaque année, Contrôle routier Québec rend compte de ses activités devant l'Assemblée nationale.

Comité consultatif

Dans le but d'améliorer constamment ses pratiques sur le terrain et de se rapprocher de ses partenaires principaux, Contrôle routier Québec a constitué un comité consultatif formé de membres de l'industrie et des milieux municipal et gouvernemental. Les membres de ce comité formulent des avis en matière de vision, d'orientations, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance. Au cours de l'année 2007, le comité consultatif s'est réuni à quatre reprises.

Ce comité se compose des personnes suivantes[1] :

- M. Jean-François Brouard, vice-président et directeur général - Contrôle routier et président du comité consultatif;
- M. Joseph Bavota, directeur général, Association des mandataires en vérification mécanique;
- M. Jacques Bégin, directeur de l'aménagement forestier, Conseil de l'industrie forestière du Québec;
- M^me^ Gisèle Bourque, directrice générale, Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec;
- M. Réjean Breton, président, Association des professionnels du dépannage du Québec;
- M. André Brisebois, commissaire IFTA (*International Fuel Tax Agreement*), Direction régionale de la vérification des entreprises, ministère du Revenu du Québec;
- M. Marc Cadieux, président-directeur général, Association du camionnage du Québec;
- M. Alain Collerette, directeur du développement en sécurité routière, vice-présidence à la sécurité routière, Société de l'assurance automobile du Québec;
- M. Romain Girard, vice-président exécutif, Association des propriétaires d'autobus du Québec;
- M. Yvan Grenier, directeur général, Association des propriétaires de machineries lourdes du Québec;
- M^me^ Lise Lambert, présidente, Commission des transports du Québec;
- M. Claude Larose, directeur, Direction du transport routier des marchandises, ministère des Transports du Québec;
- M. Gaétan Légaré, directeur exécutif, Association nationale des camionneurs artisans;
- M. Gaston Lemay, président, Association du transport écolier du Québec;
- M. Yves Marchand, président, Transport Eastern;
- M. Louis Pelletier, chef de service du Service de la sécurité des réseaux de transport, Sûreté du Québec;
- M. Mario Sabourin, président, Travailleurs autonomes du Québec.

Produits et services

Au moyen d'interventions sur la route et en entreprise, Contrôle routier Québec s'assure que les véhicules qui effectuent du transport de personnes et de biens sont en bon état mécanique, qu'ils sont équipés des systèmes d'arrimage nécessaires et qu'ils respectent les normes relatives aux charges et aux dimensions. L'agence veille aussi à ce que les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds se conforment aux lois et aux règlements qui les régissent, notamment en matière de sécurité routière et de protection du réseau routier, ainsi que d'environnement (matières dangereuses, heures de conduite, émissions polluantes, droit de circuler, permis spéciaux, etc.). L'agence s'assure également de répondre aux besoins de sa clientèle et aux préoccupations en matière de sécurité routière. Par ses produits et services, elle assure à tous les transporteurs un traitement équitable.

Contrôle routier Québec fournit les différents services brièvement décrits ci-dessous.

Le contrôle sur route consiste principalement à effectuer des activités régulières de patrouille et de contrôle en site fixe, à partir d'une stratégie opérationnelle qui se résume de la manière suivante : cibler les mouvements de transport de personnes et de biens susceptibles d'être non conformes à la réglementation. De plus, un cadre de référence est utilisé pour organiser différentes opérations spéciales qui sont de trois types : les opérations ciblant la non-conformité, les études de la conformité ainsi que les opérations de sensibilisation.

1. Composition au 31 décembre 2007.

Les principaux produits qui se rattachent au contrôle sur route sont : le rapport d'infraction général (RIG), le constat d'infraction (CST), le certificat de vérification mécanique (CVM), le certificat d'immatriculation temporaire, le certificat restreint (délivré en vertu de la Loi concernant la taxe sur les carburants) et le rapport d'intervention sur route (RIR).

Le contrôle en entreprise est effectué à partir d'une stratégie opérationnelle qui cible les entreprises de transport de personnes et de biens, de même que les mandataires en vérification mécanique susceptibles d'être non conformes. Cette stratégie comprend plusieurs critères, notamment : les plaintes, les dénonciations, les signalements des contrôleurs routiers sur route, les dossiers de comportement des propriétaires et exploitants de véhicules lourds tenus par la Société en vertu de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds.

Les principaux produits qui se rattachent au contrôle en entreprise sont : le rapport d'infraction général en entreprise (RIGE), le certificat de vérification mécanique (CVM) et le rapport d'inspection en entreprise (RIE).

La mise en œuvre du programme de qualité encadrant le Programme de vérification mécanique obligatoire (PVMO) consiste, avec la collaboration des partenaires de la Société, à former le personnel des mandataires en vérification mécanique, à fournir un soutien téléphonique concernant l'application des normes réglementaires et des règles administratives. À l'aide des contrôles sur route et en entreprise, Contrôle routier Québec vérifie et collige de l'information relative à la qualité des produits et services des mandataires et veille au respect de leurs obligations contractuelles.

Les principaux produits qui se rattachent à ce mandat sont : le Guide du mandataire, les bulletins techniques et l'application « SAAQ-clic » pour rédiger les certificats de vérification mécanique (CVM).

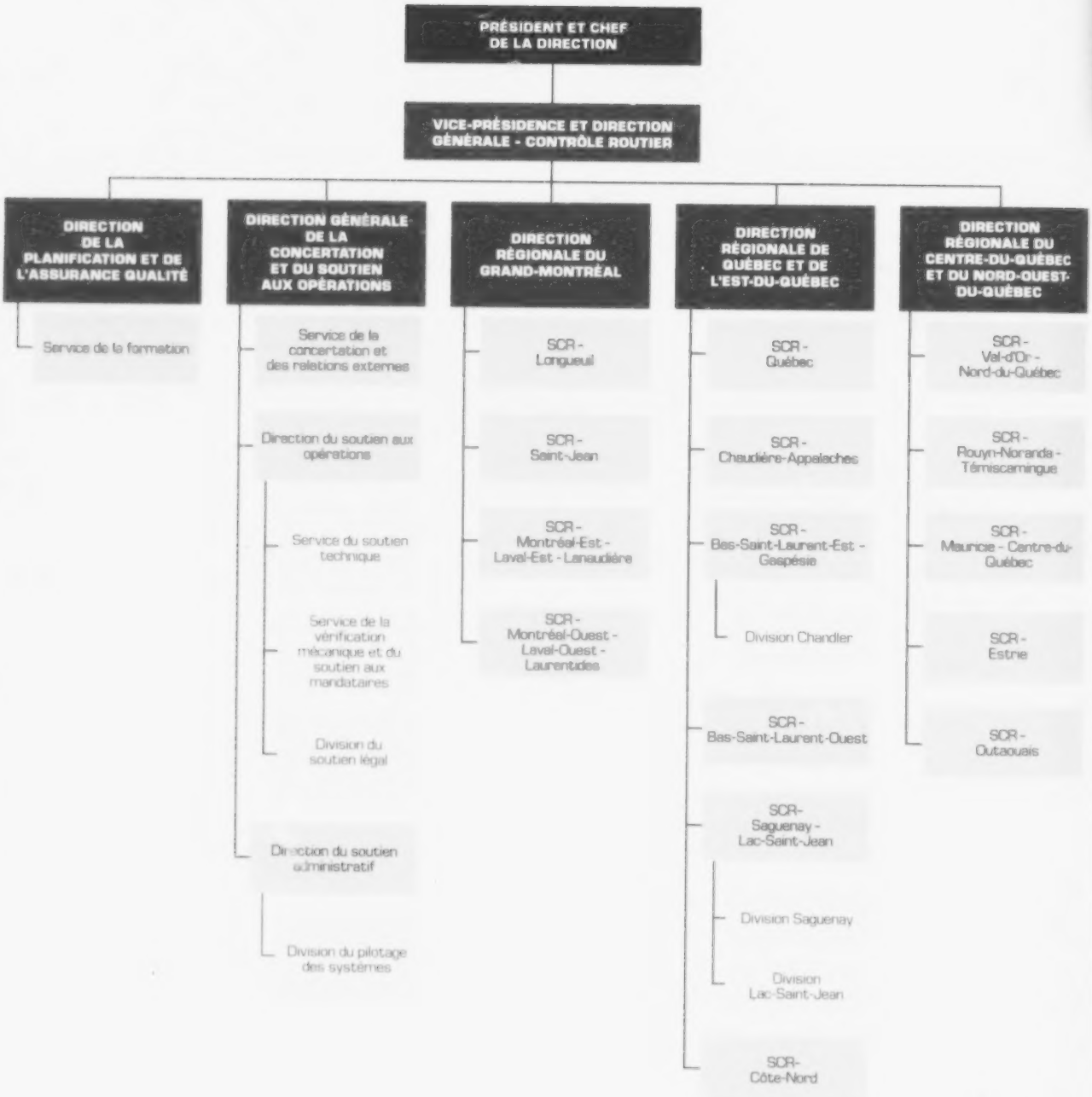
La mise en œuvre du programme de qualité encadrant le Programme d'entretien préventif (PEP) consiste à donner de l'information et du soutien aux propriétaires de véhicules concernant les normes réglementaires et la façon de faire reconnaître leur PEP. Lorsque l'agence Contrôle routier Québec étudie une demande, elle vérifie les dossiers d'entretien préventif et l'état mécanique des véhicules. Si les programmes des entreprises répondent aux normes, elle reconnaît le programme et exempte l'entreprise des vérifications mécaniques périodiques chez les mandataires. À l'aide des contrôles sur route et en entreprise, elle veille au respect des normes d'entretien préventif.

Les principaux produits qui se rattachent à ce mandat sont : le Guide du participant PEP et les formulaires pour remplir une demande d'adhésion au programme.

Les tables de concertation régionale en contrôle routier et en sécurité routière ont pour objectif de réunir les partenaires gouvernementaux et municipaux ainsi que ceux de l'industrie du transport de personnes et de biens afin de favoriser, à l'aide d'une approche fondée sur la concertation, une compréhension commune des préoccupations en matière de sécurité routière et de convenir, ensemble, de solutions adaptées aux réalités régionales.

La prévention et la sensibilisation en matière de sécurité routière consistent à mettre à la disposition des partenaires et de la clientèle de Contrôle routier Québec un ensemble de moyens pour faire connaître la réglementation et les façons de s'y conformer : programme de formation, conférences, ateliers, séances d'information, journées portes ouvertes, publications, textes dans les médias spécialisés, entrevues dans les médias, etc.

au 31 décembre 2007



Les résultats à l'égard du plan d'action 2007

Orientation stratégique 2006-2010 de la Société
Réduire le nombre de victimes de la route

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
1.1.1 Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière.	**1.1.1.1** Maintenir notre participation à la Table québécoise de la sécurité routière et participer à l'élaboration de la politique gouvernementale.	Faire reconnaître l'apport et l'importance du contrôle routier du transport de personnes et de biens à la sécurité routière.

La Table québécoise de la sécurité routière a été mise sur pied en 2005 par le ministre des Transports du Québec et réunit une quarantaine de représentants d'organismes publics et privés. Son mandat est de conseiller le ministre sur les moyens à prendre pour améliorer la sécurité routière. Contrôle routier Québec y siège comme membre. Il a participé activement aux quatre rencontres qui se sont tenues au cours de 2007 et il était présent lors de la conférence de presse du 5 juillet 2007, convoquée pour le dépôt du rapport. De concert avec les autres membres de l'industrie du transport routier présents à la Table, Contrôle routier Québec a fait valoir le contexte, les contraintes et les préoccupations de cette industrie ainsi que l'expertise acquise par la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds, à laquelle il siège également. La concertation régionale en contrôle routier et en sécurité routière a été un enjeu dont Contrôle routier Québec s'est fait le promoteur.

Le rapport de la Table québécoise de la sécurité routière a été rendu public en juillet. La ministre des Transports s'est empressée de faire part des mesures que le gouvernement jugeait prioritaires parmi les recommandations de la Table et de les inscrire dans un projet de loi, qui a été sanctionné en décembre.

Un plan d'action 2008-2012 en sécurité routière est en préparation et Contrôle routier Québec y participe.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
1.1.2 Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.	**1.1.2.1** Effectuer des interventions spécifiques à l'égard des véhicules lourds permettant de contribuer à la réduction du nombre de victimes de la route.	**A.** Effectuer 13 000 inspections complètes de véhicules selon la méthode nord-américaine de la Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA).

Le mauvais état mécanique des véhicules lourds est considéré comme un facteur important des accidents de la route impliquant un tel véhicule. Afin de contribuer à réduire le nombre de victimes de la route, Contrôle routier Québec se donne des moyens pour réduire le nombre d'accidents, comme s'assurer de la conformité des véhicules lourds.

À cet égard, la cible qui consiste à effectuer 13 000 inspections complètes de véhicules a été atteinte à 86 % (11 176/13 000). Ce pourcentage est supérieur à celui de 2006.

Au cours des trois dernières années, CRQ a procédé à des ajustements importants pour ses opérations sur route, notamment par la formation des contrôleurs routiers à la méthode nord-américaine de vérification des véhicules lourds de la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA) et par la modification des tâches des contrôleurs routiers en vérification mécanique. Ces démarches ont influé sur le nombre d'inspections faites puisque les contrôleurs routiers ont dû s'approprier les nouvelles façons de faire.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
1.1.2 Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.	**1.1.2.1** Effectuer des interventions spécifiques à l'égard des véhicules lourds permettant de contribuer à la réduction du nombre de victimes de la route.	**B.** Effectuer des opérations provinciales ou régionales eu égard à l'entrée en vigueur des nouvelles réglementations, notamment sur les heures de conduite, la ronde de sécurité et l'arrimage.

Afin de sensibiliser les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds au respect de certaines réglementations apparaissant plus problématiques en matière de sécurité routière et de protection du réseau routier, des opérations de contrôle routier ont été menées.

Pour 2007, Contrôle routier Québec avait principalement visé des opérations à l'égard de l'entrée en vigueur des nouvelles réglementations, notamment sur les heures de conduite, la ronde de sécurité et l'arrimage. Des opérations ont été menées tant à l'échelle provinciale qu'à l'échelle régionale. Au total, l'agence a effectué six opérations provinciales et 119 opérations régionales.

- Heures de conduite : 2 opérations provinciales et 12 opérations régionales.
- Ronde de sécurité : 1 opération provinciale et 76 opérations régionales.
- Arrimage : 1 opération provinciale et 31 opérations régionales.
- Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL) : 2 opérations provinciales.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
1.1.2 Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.	**1.1.2.1** Effectuer des interventions spécifiques à l'égard des véhicules lourds permettant de contribuer à la réduction du nombre de victimes de la route.	**C.** Contrôler en entreprise au moins 60 % des entreprises soumises au Programme d'entretien préventif (PEP) dont un véhicule a présenté une non-conformité mécanique majeure non fortuite lors d'une vérification sur route.

Dans un souci de sécurité des usagers de la route et de contrôle de qualité du Programme d'entretien préventif (PEP), Contrôle routier Québec s'est engagé à contrôler 60 % des entreprises soumises au PEP dont un véhicule a présenté une non-conformité mécanique majeure non fortuite lors d'une vérification sur route.

Parmi ces entreprises PEP, 65 % ont été visitées pour un contrôle de qualité à la suite d'une non-conformité mécanique majeure non fortuite sur route (169 entreprises visitées sur une possibilité de 260). L'atteinte de la cible a été rendue possible grâce à l'affectation de contrôleurs routiers en vérification mécanique aux contrôles de qualité en entreprise, plus particulièrement dans les entreprises PEP ayant reçu une défectuosité majeure non fortuite sur route.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
1.1.2 Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.	**1.1.2.2** Dans le cadre de l'Année de la sécurité routière, conduire des actions concertées avec nos partenaires.	Tenir des opérations provinciales et régionales concertées reliées aux priorités de l'Année de la sécurité routière (ex. : heures de conduite, Roadcheck, déménagement, transport d'écoliers, transport de matières dangereuses, etc.).

De concert avec les priorités de l'Année de la sécurité routière, Contrôle routier Québec a réalisé des opérations spécifiques. Ces opérations sont complémentaires des opérations tenues dans le cadre de l'objectif 1.1.2.1. À cet égard, l'agence a réalisé cinq opérations provinciales et 96 opérations régionales.

Transport de biens :

- Surcharge : 1 opération provinciale lors de la période de dégel sur l'ensemble du territoire et 48 opérations régionales.
- Matières dangereuses : 2 opérations provinciales et 7 opérations régionales.

Transport de personnes :

- Autobus scolaires : 2 opérations provinciales.
- Opérations touchant le transport nolisé, les taxis, les limousines et le transport scolaire : 41 opérations régionales.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
1.1.2 Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.	**1.1.2.3** Obtenir l'information pertinente pour un meilleur ciblage lors de nos interventions.	Obtenir de l'information pertinente sur les principaux éléments mécaniques le plus souvent défectueux lors de nos interventions ou d'accidents.

Pour répondre à la préoccupation qui consiste à connaître les principaux éléments mécaniques le plus souvent défectueux et, ainsi, effectuer un meilleur ciblage au cours de ses interventions, Contrôle routier Québec a conçu une banque d'information. Réalisée en 2007, cette banque permet d'afficher, au tableau de bord de gestion de CRQ, les éléments mécaniques le plus souvent défectueux. L'utilisateur du tableau de bord a également la possibilité de forer les résultats pour obtenir une plus grande précision sur le genre de défectuosité. Signalons qu'en 2007, les éléments mécaniques le plus souvent défectueux étaient les pneus, les essieux, les freins et l'éclairage.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
1.1.2 Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.	**1.1.2.4** Optimiser les infrastructures afin d'améliorer l'efficacité des contrôles.	Réaliser les projets prévus pour l'année 2007 dans la planification quinquennale de développement, de reconstruction, d'amélioration et du maintien du réseau des postes et aires de contrôle routier.

L'année 2007, qui est la deuxième année de mise en œuvre de la planification quinquennale de développement et d'amélioration des postes et aires de contrôle routier, a été une année importante dans l'évolution du réseau des postes et aires de contrôle routier au Québec. Tout d'abord, l'exploitation du poste de contrôle de Saint-Bernard-de-Lacolle a commencé en décembre avec un retard de quelques mois, dû à un tassement du sol plus important que ce qui avait été prévu ayant causé des bris aux canalisations souterraines et nécessité des analyses et des corrections majeures.

Les projets de reconstruction des bâtiments de Beloeil, Saint-Augustin-Est et Saint-Augustin-Ouest ont été finalisés. De même, l'érection d'une barrière au poste de contrôle de Boucherville, l'amélioration du drainage et l'ajout d'éclairage au site de Louvicourt sont terminés. La construction d'un poste de contrôle à Rouyn-Noranda a été réalisée en partie et la mise en opération est prévue à temps pour la période de dégel 2008. Des travaux ont aussi été exécutés à la nouvelle aire de contrôle d'Amos, dont la mise en exploitation est prévue au cours de l'été 2008.

Les projets reportés en 2008 ont été planifiés et plusieurs étapes préliminaires sont en cours ou terminées. C'est le cas, notamment, des projets de reconstruction des postes de contrôle de Trois-Rivières-Ouest, Vaudreuil et Brossard, et de la construction d'une aire de contrôle à Forestville. De plus, des projets de moindre envergure ont amélioré la sécurité et l'efficacité de certains sites.

Finalement, la planification du projet de rénovation et d'agrandissement du poste de Deauville a été entamée. Ce projet servira de projet pilote à un nouveau concept de rénovation et d'agrandissement de bâtiments pour les autres projets de ce type.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
1.2 Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière.	**1.2.1** Accentuer la concertation et le rapprochement en sécurité routière et en contrôle routier entre les divers acteurs concernés par le transport de personnes et de biens.	Maintenir les trois tables de concertation actives : • Table de l'Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec • Table de Laurentides – Lanaudière • Table du Bas-Saint-Laurent – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine

Les tables de concertation en contrôle routier et en sécurité routière ont pour objectif de réunir les partenaires gouvernementaux et municipaux ainsi que ceux de l'industrie du transport de personnes et de biens. Elles permettent de développer, dans une approche fondée sur la concertation, une compréhension commune des préoccupations en matière de sécurité routière pour les véhicules lourds et de convenir ensemble de solutions adaptées.

La Table de concertation en contrôle routier de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec s'est réunie à deux occasions. Les résultats de ces rencontres ont permis, notamment, de mettre en place un programme de formation sur les heures de conduite et de repos suivi par plus de 750 propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds et de préparer la démarche du projet pilote sur la suppression du feu jaune pivotant sur les camions de bois en longueur, qui sera implanté en 2008. De plus, les problématiques du plan d'action 2005-2007 de cette table ont été traitées en majorité et des actions ont été mises en place.

La Table de concertation en contrôle routier et sécurité routière de Laurentides–Lanaudière a continué, au cours de ses quatre rencontres, l'analyse des différentes problématiques régionales qui serviront, éventuellement, à l'établissement d'un plan d'action au cours de l'année 2008.

Quant à la Table de concertation en contrôle routier et sécurité routière du Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, six rencontres ont été nécessaires pour dresser la liste des problématiques régionales qui seront retenues aux fins d'analyse. Le lancement officiel de cette table a eu lieu à Rimouski, le 12 septembre 2007, avec la présence de plusieurs dignitaires, dont les membres du Comité consultatif de Contrôle routier Québec.

Enfin, signalons que le Comité consultatif de Contrôle routier Québec a entériné, en septembre 2007, une proposition visant la mise en place d'une quatrième table de concertation en contrôle routier et sécurité routière dans la région de Chaudière-Appalaches. Celle-ci entreprendra ses travaux au printemps 2008.

Orientation stratégique 2006-2010 de la Société

Orienter les activités et la prestation des services en fonction des besoins et des attentes de la population, ainsi que des ressources disponibles

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
2.1 À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur la clientèle de chacun des services.	**2.1.1** Être à l'écoute des besoins, des préoccupations et des attentes de l'industrie à l'égard de CRQ.	**A.** Maintenir actifs le comité consultatif de CRQ et les tables régionales. **B.** Tenir des activités d'information et de sensibilisation.

Créé en 2000, le Comité consultatif de Contrôle routier Québec regroupe les principaux acteurs de l'industrie du transport routier. Il est très activement engagé dans l'élaboration des orientations, des objectifs et des indicateurs de performance de l'agence.

Le comité s'est réuni à quatre reprises au cours de 2007. De plus, chaque membre a été individuellement rencontré au cours de l'automne afin d'écouter, et de recueillir ses principales préoccupations et ses attentes à l'égard de l'agence en vue de l'élaboration du plan d'action 2008. Tous les membres ont également été conviés à une rencontre avec les cadres de CRQ et les aspirants contrôleurs routiers en formation de base, afin de faire connaître leur secteur de l'industrie, leurs problématiques et leurs préoccupations et d'échanger dans un contexte convivial.

Le partenariat et la concertation régionale ont également fait l'objet, en 2007, d'un travail important pour CRQ. Les trois tables de concertation régionale en contrôle routier et en sécurité routière se sont réunies à douze reprises au cours de l'année 2007. Ces tables regroupent les principaux acteurs intéressés par la sécurité routière entourant la circulation des véhicules lourds, et ce, afin de travailler activement à l'élaboration de solutions adaptées aux problèmes particuliers de leur région. Elles sont chapeautées par le Comité consultatif qui, lui, se préoccupe davantage d'enjeux nationaux.

Contrôle routier Québec a également organisé des journées portes ouvertes à Saint-Jérôme et à Rimouski. Ces activités ont été conçues dans une perspective de prévention et de sensibilisation. Leur objectif est de faire reconnaître le rôle de l'agence en matière de sécurité routière et de favoriser la communication entre l'ensemble des intervenants. Ces deux journées, qui ont permis de réunir plus de 800 visiteurs, ont été l'occasion, pour plusieurs, d'échanger avec les contrôleurs routiers et d'assister à des conférences traitant de divers sujets en relation avec l'industrie du transport de biens et de personnes.

Par ailleurs, Contrôle routier Québec a publié cinq articles différents dans plusieurs revues spécialisées et bulletins d'associations afin d'informer et de sensibiliser les principaux acteurs du domaine du transport de véhicules lourds. Ces articles sont en lien avec les activités de Contrôle routier Québec.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
2.1 À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur la clientèle de chacun des services.	**2.1.2** À la suite d'un contrôle sur route, faire connaître aux propriétaires et aux exploitants de véhicules lourds la nature de nos interventions.	Évaluer le projet-pilote, apporter les correctifs nécessaires et déployer le Rapport d'intervention sur route (RIR) dans la moitié des régions.

Le Rapport d'intervention sur route (RIR)[2] est un document qui vise à informer, par écrit, les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds de l'ensemble de vérifications, conformes ou non, effectuées par des contrôleurs routiers à l'occasion d'une intervention.

Un projet pilote effectué dans trois Services de contrôle routier (SCR), Estrie, Montréal-Est–Laval-Est–Lanaudière et Bas-Saint-Laurent-Ouest, s'est tenu du 20 novembre 2006 au 31 mars 2007. Les résultats du rapport d'évaluation de ce projet pilote démontrent que 5 485 RIR ont été remis dans 91 % des interventions impliquant des véhicules de plus de 3 000 kg utilisés pour le transport de biens et de personnes.

Pour faciliter la compréhension des renseignements inscrits sur le formulaire, le rapport d'évaluation recommandait également d'effectuer plusieurs modifications à la procédure de rédaction et au formulaire. Plusieurs améliorations ont été apportées au formulaire, à la procédure et au système informatique.

Les corrections étant apportées, le déploiement dans six autres SCR s'est effectué en décembre et il sera finalisé en février 2008 pour les six derniers SCR.

2. En cours d'année, le nom du RIR a été modifié, passant de « Rapport d'inspection sur route » à celui de « Rapport d'intervention sur route ».

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
2.1 À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur la clientèle de chacun des services.	**2.1.3** Bien faire connaître le rôle de CRQ et le travail des contrôleurs routiers en matière de sécurité routière aux partenaires et à la population.	Élaborer et mettre en œuvre un plan de communication.

Dans la foulée des actions entreprises dans le contexte de l'Année de la sécurité routière 2007, Contrôle routier Québec s'est doté d'un important plan de communication externe, qui visait à promouvoir la sécurité routière par l'intermédiaire de son travail et de ses actions et à bien faire connaître, aux partenaires et à la population, le rôle de CRQ et le travail des contrôleurs routiers. Le personnel a participé à tous les événements importants de l'industrie du transport routier, soit 21 salons, colloques, congrès avec stand d'information et, à cinq reprises, comme conférencier. Afin de faire connaître la réglementation du Code de la sécurité routière applicable à tout véhicule routier, CRQ a publié six dépliants, vulgarisant la réglementation, notamment le transport de matières dangereuses, l'arrimage, les charges et dimensions. Il a aussi participé à 13 salons grand public, dont les salons de l'auto, les salons des véhicules récréatifs, et il a mené deux opérations provinciales médiatisées sur le transport de matières dangereuses et sur le déménagement.

Pour la clientèle des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds, CRQ a tenu deux journées portes ouvertes qui ont permis à plus de 800 visiteurs d'améliorer leurs connaissances sur divers aspects de la réglementation. Une formation sur le nouveau Règlement sur les heures de conduite et de repos a été donnée à plus de 750 gestionnaires et conducteurs de véhicules lourds. CRQ a également participé aux treize émissions de la série télévisée Histoires de camionneurs et à diverses émissions de radio et de télévision, en plus de transmettre cinq articles pour publication dans les différentes revues spécialisées en transport routier.

Afin de bien faire connaître, aux partenaires et à la population, le rôle de Contrôle routier Québec et le travail des contrôleurs routiers en matière de sécurité routière, le personnel de CRQ a présenté l'organisation lors d'une quarantaine de rencontres avec différents partenaires en plus d'une cinquantaine de rencontres avec les étudiants inscrits dans les programmes de formation en logistique du transport, en équipement motorisé, en conduite de véhicules lourds et en techniques policières.

En matière de relation avec les médias, CRQ a entièrement revu et réorganisé ses façons de faire, afin d'optimiser sa présence auprès des médias, d'enrichir les contenus.

Orientation stratégique 2006-2010 de la Société
Assurer l'équilibre financier

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
4.1.1 À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir atteint l'équilibre des produits et des charges des opérations de l'année courante.	**4.1.1.1** Participer à l'équilibre financier de la Société.	**A.** Respecter l'entente de financement intervenue avec le ministère des Finances, de même que les orientations budgétaires de la Société.

L'entente de financement des activités de Contrôle routier Québec signée avec le ministère des Finances a été respectée. En obtenant ce financement, CRQ a participé à l'équilibre financier de la Société et lui a permis d'accomplir ses activités habituelles, de contribuer à l'avancement des projets PIEVAL, RENIR, Saint-Bernard-de-Lacolle et de réaliser des projets de réfection et de construction des postes et aires de contrôle.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
4.1.1 À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir atteint l'équilibre des produits et des charges des opérations de l'année courante.	**4.1.1.1** Participer à l'équilibre financier de la Société.	**B.** Analyser la problématique budgétaire et de financement liée au Programme quinquennal de réfection des postes et des aires de contrôle.

Contrôle routier Québec dispose d'une planification quinquennale pour la période allant de 2006 à 2010 en ce qui concerne le réseau de postes et aires de contrôle. Un financement de 45,8 millions de dollars a été obtenu par le ministère des Finances du Québec.

Une analyse faisant état de la problématique de financement des postes et aires de contrôle a été déposée. Cette analyse traite des principaux enjeux qui influent sur le financement des projets, notamment les causes des augmentations de coûts, le rythme des charges et la participation financière du ministère des Transports du Québec. En 2008, Contrôle routier Québec et le ministère des Transports du Québec devront harmoniser leur planification quinquennale respective.

Orientation stratégique 2006-2010 de la Société
Optimiser nos façons de faire

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
5.1 À la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique de l'ensemble des activités, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société.	**5.1.1** Recenser, décrire et évaluer toutes les activités de l'agence.	Déposer les recommandations du comité de travail et élaborer un plan d'action.

Au printemps, Contrôle routier Québec a entamé une nouvelle démarche : la recension, la description et l'évaluation des activités de l'agence. Un comité de travail a été créé afin d'évaluer les activités et de rédiger un rapport de recommandations quant aux activités à conserver, à modifier, à reconfigurer ou à éliminer. Le comité a d'abord élaboré une méthode et un plan de travail. Parmi les étapes préalables au dépôt des recommandations et d'un plan d'action, les activités de l'agence devaient être recensées dans leur ensemble. À l'automne 2007, le comité a procédé à la recension des activités et donné la priorité aux activités à décrire et à analyser dès le début de 2008.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
5.2 D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif, et de croissance du volume d'activités, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société.	**5.2.1** Revoir nos interventions en entreprise.	Déposer les recommandations du comité de travail créé à cet effet et élaborer un plan d'action.

Dans le cadre du sous-comité local d'organisation du travail (CLOT) – Contrôle en entreprise, un troisième rapport d'analyse a été déposé. Ce rapport précisait la distinction à faire entre les interventions sur route et en entreprise, recommandait des outils qui permettront un meilleur ciblage des entreprises et suggérait des modes de supervision et de coordination des activités du contrôle en entreprise. De plus, des travaux prévus dans le plan d'action en lien avec ce rapport ont permis de rédiger une nouvelle description d'emploi et un profil de compétences pour les contrôleurs routiers en entreprise (CRE).

Afin de concrétiser la décision qu'a prise Contrôle routier Québec d'augmenter le nombre de personnes composant l'effectif des CRE, un processus de sélection, bâti à partir de la nouvelle description d'emploi et du nouveau profil de compétences, a été mis en place et a permis de recruter des CRE parmi les contrôleurs routiers sur route (CRR). Un programme de formation sur mesure d'une durée de quatre semaines concernant l'inspection et l'enquête en entreprise a été développé en collaboration avec l'École nationale de police du Québec; cette formation a été donnée aux nouveaux CRE et à certains sergents qui supervisent et coordonnent ce domaine d'activité.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
5.2 D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif, et de croissance du volume d'activités, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société.	**5.2.2** Revoir nos interventions auprès des mandataires en vérification mécanique et à l'égard du Programme d'entretien préventif, notamment en matière de contrôle de la qualité.	Terminer le plan d'action et mettre en œuvre les recommandations.

Dans le contexte des recommandations du rapport d'analyse du programme de vérification mécanique obligatoire (PVMO), la création du Service de vérification mécanique et du soutien aux mandataires (SVMSM) a permis de centraliser les activités de formation et de soutien aux mandataires et de mettre en place un soutien téléphonique aux mandataires. Des travaux sont en cours pour uniformiser les programmes de formation s'adressant aux mandataires.

De plus, un comité directeur du PVMO et du programme d'entretien préventif (PEP) a été mis en place. Les membres de ce comité viennent de la Vice-présidence aux ressources humaines, à l'administration et aux finances (VPRHAF), de la Vice-présidence à la sécurité routière (VPSR) et de Contrôle routier Québec.

Un rapport d'analyse et de recommandations du PEP a également été déposé. Contrôle routier Québec a décidé que le SVMSM se chargerait entièrement de l'ensemble du processus d'attestation PEP. Un plan de mise en œuvre a été approuvé.

Afin de mettre en œuvre la nouvelle approche pour le contrôle de qualité, le suivi et la gestion du PVMO et du PEP, un plan d'action a été approuvé. Certains travaux de ce plan ont été commencés et d'autres débuteront en 2008, notamment la mise à jour des guides des programmes de qualité, la rédaction des processus, la révision des procédures et modules de formation ainsi que la diffusion de la formation.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
5.2 D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif, et de croissance du volume d'activités, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société.	**5.2.3** Favoriser l'utilisation de systèmes de transport intelligents dans nos interventions afin d'augmenter la fluidité des transports et de faciliter la détection des contrevenants.	Mettre en opération les systèmes de transport intelligents du poste de contrôle de Saint-Bernard-de-Lacolle et valider les résultats obtenus.

Le poste de contrôle de Saint-Bernard-de-Lacolle est le premier poste de Contrôle routier Québec muni des systèmes de transport intelligents (STI). L'achèvement de sa construction et les essais sur le site pour vérifier l'intégrité des systèmes informatiques avec les équipements de systèmes de transport intelligents (STI) ont permis son ouverture en décembre 2007.

Un rapport préliminaire d'évaluation de l'utilisation des STI a été déposé. Toutefois, le taux de réussite escompté pour la lecture des plaques d'immatriculation n'est pas encore atteint. Le ministère des Transports du Québec, qui détient le contrat pour les STI, se chargera de ce dossier.

Une période de rodage d'un an est maintenant en cours afin de permettre les ajustements nécessaires aux nouvelles technologies (systèmes de transport intelligents) et aux méthodes de travail. Ces systèmes uniques dans l'est du Canada permettront, notamment, aux contrôleurs routiers de cibler leurs interventions auprès des transporteurs à risque.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
5.2 D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif, et de croissance du volume d'activités, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société.	**5.2.4** Poursuivre l'implantation de la méthode de vérification de la Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA).	**A.** Compléter la formation et maintenir l'accréditation des contrôleurs routiers selon la méthode de vérification sur route des véhicules lourds de la CVSA. **B.** Commencer la réalisation du projet-pilote sur l'accréditation des contrôleurs routiers selon la méthode de vérification sur route des véhicules lourds de la CVSA pour les camions-citernes de matières dangereuses et pour les autocars.

En adhérant à la méthode de vérification sur route des véhicules lourds de la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA), Contrôle routier Québec a harmonisé ses pratiques avec celles des autres administrations qui en font partie, soit les provinces canadiennes, les États américains et le Mexique.

Contrôle routier Québec a poursuivi la formation et l'accréditation de ses contrôleurs routiers relativement à cette méthode de vérification de véhicules lourds. Cette année, il a accordé 44 certifications, ce qui a porté à 213[1] le nombre de contrôleurs routiers certifiés. Ainsi, 98,6 % des contrôleurs routiers admissibles en 2007 ont leur certification. Parmi les 98 contrôleurs routiers non certifiés, nous retrouvons, notamment, ceux qui sont entrés en fonction en 2007 ainsi que les contrôleurs routiers en entreprise.

Quant au projet pilote d'accréditer des contrôleurs routiers selon la méthode de la CVSA pour les camions-citernes transportant des matières dangereuses et pour les autocars, Contrôle routier Québec a atteint ses objectifs : huit *coachs* ont été certifiés pour le volet camions-citernes transportant des matières dangereuses et neuf, pour le volet autocars.

1. Parmi les 213 contrôleurs routiers certifiés, deux sont des personnes non reconnues comme contrôleurs routiers selon leur corps d'emploi professionnel. Toutefois, elles sont reconnues comme contrôleurs routiers en vertu du Code de la sécurité routière.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
5.2 D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif, et de croissance du volume d'activités, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société.	**5.2.5** Participer à la mise en place du projet de radiocommunication RENIR et du Réseau de transmission de données gouvernementales de deuxième génération (RTDG-2G).	Amorcer le déploiement du projet de radiocommunication RENIR selon l'échéancier gouvernemental.

Le projet de radiocommunication RENIR vise à moderniser les systèmes de radiocommunication ainsi que le réseau de transmission des données actuellement utilisés par Contrôle routier Québec. Il permettra également d'améliorer l'interopérabilité des systèmes de l'agence avec ceux des autres organismes. Le projet consiste donc à réaliser la migration du système de radiocommunication actuel Réseau Multiusager (RMU) vers le nouveau système Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) et le rehaussement du système actuel de transmission de données RTDG-1G vers le nouveau système RTDG-2G.

À l'exception des biens livrables pour lesquels le choix des équipements de radiocommunication était requis, tous les biens ont été produits. Toutefois, les travaux du projet de migration sont arrêtés étant donné que le catalogue des produits du RENIR n'est pas disponible. La Société est en attente de la Direction générale des réseaux de télécommunication du Centre de services partagés Québec pour redémarrer le projet.

Orientation stratégique 2006-2010 de la Société

Promouvoir une organisation respectueuse et mobilisatrice favorisant la contribution de chacun

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
6.1 D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel.	**6.1.1** Gérer les divers changements organisationnels en se préoccupant de l'aspect humain.	**A.** Doter les projets suivants d'une approche de gestion du changement : • Mandataires et PEP, • Organisation du travail – entreprise, • RENIR, • Rôles des sergents, • Systèmes de transport intelligents (Lacolle).

Pour continuer la démarche de gestion de changement entreprise en 2006 dans le projet d'implantation d'un nouveau type de poste de contrôle, celui de Saint-Bernard-de-Lacolle, les responsables du projet ont rencontré le personnel concerné.

Toujours dans le contexte de la gestion du changement, une formation à l'ensemble des gestionnaires de Contrôle routier Québec sur l'assistance professionnelle (*coaching*) et la supervision a été donnée par la Direction des ressources humaines. Pour ceux qui le désiraient, un accompagnement individuel a été prévu. Un atelier sur la gestion du changement en organisation du travail leur a également été offert.

Afin de mettre en œuvre la nouvelle politique sur l'organisation du travail, mise en vigueur en octobre 2007, un plan d'action en gestion du changement a été approuvé par le Comité de direction Contrôle routier Québec. Cette nouvelle politique sert à guider les divers directeurs de Services de contrôle routier (SCR) dans la gestion du personnel et dans la coordination des activités opérationnelles de Contrôle routier Québec. Une présentation sur la nouvelle organisation du travail a été diffusée par chaque directeur à tout le personnel sous sa responsabilité, en vue d'expliquer les décisions et orientations prises, et plus spécifiquement, la politique d'organisation du travail, la supervision et la coordination, le contrôle sur route et en entreprise ainsi que les programmes de qualité du PVMO et du PEP.

De plus, un sondage pour déterminer le taux de satisfaction du personnel impliqué dans les processus de gestion du changement était prévu pour 2007; il aura lieu en 2008.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
6.1 D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel.	**6.1.1** Gérer les divers changements organisationnels en se préoccupant de l'aspect humain.	**B.** Assurer une présence active auprès des employés du point de vue de la communication et répondre à leurs besoins.

Au cours des dernières années, Contrôle routier Québec a amorcé plusieurs projets de première importance qui affectent, directement et indirectement, un grand nombre de personnes. Dans ces circonstances, l'agence privilégie les communications entre les gestionnaires et les employés, notamment par des réunions d'information. Ces réunions assurent la circulation de l'information et démontrent la sensibilité des gestionnaires aux besoins de leur personnel et au maintien de relations harmonieuses.

Au cours de l'année 2007, pour l'ensemble des gestionnaires, 125 rencontres formelles ont été tenues avec leur équipe respective. Quant au comité de direction de Contrôle routier Québec, il s'est réuni à seize reprises et le comité de direction élargi, à trois reprises.

Le contact avec le personnel de terrain, lui aussi, est primordial pour le vice-président et directeur général. Dans le contexte de ses tournées provinciales et des opérations régionales, il a rencontré, à deux reprises, le personnel de bureaux régionaux.

Le vice-président et directeur général a également tenu des rencontres avec le personnel opérationnel concerné principalement par la nouvelle organisation du travail, afin de mobiliser ces personnes pour mettre en œuvre les changements résultant de la révision des modes opérationnels. Quatre rencontres ont été tenues avec les sergents, les contrôleurs routiers en entreprise et les contrôleurs routiers en vérification mécanique.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
6.1 D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel.	**6.1.2** Revoir le rôle des sergents.	**A.** Développer un programme de formation et le mettre en œuvre. **B.** Revoir le processus de sélection des sergents.

À l'intérieur du processus de la révision des rôles et responsabilités des sergents, un concours de promotion a été tenu dans le but de pourvoir à d'éventuels emplois réguliers de sergents dans différentes régions du Québec. Ce concours a été élaboré en tenant compte de la nouvelle description d'emploi et du profil de compétences, et il a contribué à la création d'une liste de déclaration d'aptitudes. Un projet de programme de formation de perfectionnement pour les sergents a été préparé et il sera mis en œuvre au cours du premier trimestre de l'année 2008.

La réalisation de ces différentes actions contribuera à la sélection des futurs sergents et la professionnalisation de la fonction.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
6.1 D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel.	**6.1.3** Développer les compétences du personnel.	Consacrer au moins 5 % de la masse salariale à la formation de la main-d'œuvre.

Le 16 février 2007, 26 nouveaux contrôleurs ont été assermentés. La formation d'une nouvelle cohorte de 28 contrôleurs a débuté le 24 septembre pour se terminer le 29 février 2008. Plusieurs formations ont été offertes en 2007 autant pour du perfectionnement qu'à la suite d'une modification législative. Notamment, les instructeurs CVSA ont suivi une formation de mise à niveau et tous les contrôleurs routiers en entreprises (CRE) ont reçu une formation découlant de la nouvelle organisation du travail. De plus, cinq formations en ligne ont été développées.

Comparativement aux années antérieures, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation s'est accru, passant à 11,23 % en 2007 alors qu'il était de 8 % en 2005 et de 8,5 % en 2006. Les changements apportés à l'organisation du travail ont contribué à la hausse du pourcentage attribué à la formation des contrôleurs routiers.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
6.1 D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel.	**6.1.4** Prévoir la relève du personnel de CRQ.	Mettre à jour le plan d'embauche et le plan de main-d'œuvre.

Conformément au plan d'embauche des contrôleurs routiers 2007-2008 et au plan de main-d'œuvre mis en œuvre en 2005, plusieurs actions ont été faites par Contrôle routier Québec en 2007 :

- les 26 nouveaux contrôleurs routiers sur route embauchés à l'automne 2006 ont été assermentés le 16 février 2007;
- un groupe de 28 autres nouveaux contrôleurs routiers sur route ont commencé leur formation à l'École nationale de police le 24 septembre 2007. Ils seront assermentés le 29 février 2008. Parmi ces 28 contrôleurs routiers sur route, 20 sont de nouvelles recrues entrées en fonction le 17 septembre 2007, 6 sont des contrôleurs routiers en vérification mécanique et 2 sont des contrôleurs routiers en entreprise;
- un groupe de 11 contrôleurs routiers sur route sont devenus contrôleurs routiers en entreprise. Ils ont tous été formés à l'École nationale de police du Québec à l'automne;
- tel que prévu en 2006, un concours de promotion de sergent a été tenu à l'automne (voir objectif 6.1.2).

Contrôle routier Québec continue de favoriser la mobilité et les promotions au sein de son organisation. Dix-huit promotions ont donc été octroyées en 2007, en ce qui concerne les postes opérationnels, administratifs et d'encadrement.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
6.2 À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société.	**6.2.1** Maintenir une stratégie de participation du personnel.	Maintenir la participation des employés aux réunions du comité local d'organisation du travail (CLOT) et sous-comités du CLOT.

Contrôle routier Québec mise sur la participation active du personnel dans la planification et la concrétisation des changements liés à l'organisation du travail. La structure des comités ministériels sur l'organisation du travail (CMOT) a été pleinement mise à profit avec la création, en 2005, d'un comité local, qui est très actif. Le comité local sur l'organisation du travail (CLOT) examine les questions relatives à l'organisation du travail, à la qualité de vie au travail, à l'utilisation optimale des ressources et à l'amélioration des services fournis à la population. Ce comité, qui regroupe des représentants de l'employeur et des employés, s'est réuni à cinq reprises au cours de 2007.

Le CLOT a chapeauté huit sous-comités paritaires. Chacun d'entre eux a examiné un aspect particulier du travail, notamment :

- le travail de contrôle en entreprise;
- le travail auprès des mandataires en vérification mécanique et des entreprises inscrites au Programme d'entretien préventif;
- le rôle des contrôleurs routiers sergents;
- l'implantation d'une culture de reconnaissance.

Au cours de 2007, plus de 60 personnes ont participé à l'une ou l'autre des 28 rencontres qu'ont tenues ces comités.

Au printemps 2007, la Société a fait un sondage sur le climat organisationnel. Ce sondage visait, notamment, à connaître l'opinion du personnel sur le climat organisationnel et à évaluer leur degré de mobilisation. Le pourcentage du personnel de Contrôle routier Québec y ayant participé s'élève à 66,67 %. Parmi les huit thèmes évalués[1], la mobilisation, la relation de supervision et le climat de travail ont obtenu les meilleures cotes d'appréciation. Comparativement au sondage sur les valeurs et le climat organisationnel tenu en 2004, les résultats de Contrôle routier Québec se sont améliorés de manière significative pour tous les thèmes évalués.

1. Les huit thèmes évalués étaient : appréciation de la contribution et reconnaissance, climat de travail, communication, développement et utilisation des compétences, équipe de travail, mobilisation, organisation du travail et relation de supervision.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2007	Cible Contrôle routier Québec 2007
6.2 À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société.	**6.2.2** Développer une culture de reconnaissance.	Définir et mettre en œuvre un plan d'action.

Tel que l'objectif 6.2.1 le mentionnait, Contrôle routier Québec a mandaté un comité sur la reconnaissance pour proposer des moyens et des actions visant à favoriser une culture de reconnaissance au sein de l'organisation. Le comité s'est réuni à six reprises au cours de 2007. Entre autres choses, il a proposé un plan d'action annuel et en a supervisé la concrétisation. Une activité très importante de collecte des besoins et des attentes du personnel en matière de reconnaissance a été faite dans toutes les unités et avec tout le personnel. Le bilan de la collecte permettra d'orienter le plan d'action qui sera élaboré pour 2008.

Différents moyens ont également été mis de l'avant afin de sensibiliser le personnel à l'importance de la reconnaissance dans les gestes quotidiens. Des notes et des textes soulignant différents événements ont été publiés tout au cours de l'année. Un inventaire des pratiques de reconnaissance individuelles et institutionnelles a été dressé et servira à alimenter des messages et des capsules qui seront diffusés à l'ensemble du personnel. Le Plan d'action 2007 qui misait sur la sensibilisation à la reconnaissance a été entièrement réalisé à l'exception de l'évaluation de l'opportunité de réaliser deux activités du Programme de reconnaissance de la Société; elle sera reprise dans le Plan d'action 2008.

Le traitement des plaintes rattachées au code de déontologie des contrôleurs routiers

Le code de déontologie des contrôleurs routiers

Depuis le 1er janvier 2005, les contrôleurs routiers sont soumis aux règles de déontologie policière. Cette modification au Code de la sécurité routière s'applique également à toute personne ayant l'autorité sur les contrôleurs routiers. Ainsi, toute personne qui se croit lésée dans ses droits ou qui estime avoir été traitée incorrectement ou injustement peut adresser une plainte au Commissaire à la déontologie policière. Le dépôt d'une plainte a pour effet d'enclencher une série d'étapes : vérification de la recevabilité, conciliation, enquête, audition, etc., jusqu'au règlement de celle-ci.

Ainsi, au cours de l'année 2007, dix plaintes ont été adressées au Commissaire. Cependant, sur ces dix plaintes, six plaignants n'ont pas donné suite[5] auprès du Commissaire, une plainte a été jugée non recevable par le Commissaire et un plaignant s'est désisté. Les deux plaintes retenues et traitées par le commissaire ont été réglées en conciliation. Une a été considérée comme justifiée et l'autre comme non justifiée.

TABLEAU 1
État des plaintes relatives à la déontologie pour l'année 2007
Contrôle routier Québec

Plaignants référés au Commissaire à la déontologie policière (aucune suite à notre connaissance)	6
Dossier refusé par le Commissaire à la déontologie policière	1
Désistement du plaignant	1
Dossiers réglés en conciliation	2
Dossier en traitement auprès du Commissaire	0
TOTAL	10

5. Le plaignant a le droit de porter plainte en matière de déontologie pendant une période d'un an à compter de la date de l'événement. Cette plainte doit être présentée par écrit au Commissaire à la déontologie policière.

La gestion des personnes et des ressources financières

Gestion des personnes

En 2007, l'effectif autorisé de l'agence était de 452 équivalents temps complet (ETC)[6]. L'effectif utilisé n'a été que de 438 ETC, soit 410 ETC réguliers et 27 ETC occasionnels, compte tenu du fait que l'embauche de 18 contrôleurs[7] ne s'est faite qu'en septembre 2007. Cette embauche ne pouvait pas se faire plus tôt puisqu'elle correspond au début de la formation de la huitième cohorte de contrôleurs routiers.

Le tableau 2 présente la répartition des 438 ETC utilisés par catégorie d'emploi et par direction régionale durant l'année 2007. Les ETC étudiants sont exclus des données présentées dans le tableau.

Depuis 2004, les résultats démontrent un rehaussement de l'effectif opérationnel sur le réseau routier. En effet, le nombre de contrôleurs routiers sur route s'est accru de 33 ETC, ou de 13 %, et ce, malgré la diminution globale de l'effectif de CRQ.

6. ETC : unité de mesure utilisée pour calculer l'effectif gouvernemental et correspondant, sur une base annuelle, à une durée normale de travail pour une personne, selon les conditions de travail.
7. Dans les 20 nouvelles recrues mentionnées à la page 162, une personne était déjà à l'emploi de Contrôle routier Québec dans des fonctions différentes, tandis que l'autre a quitté en 2007.

TABLEAU 2
Répartition de l'effectif utilisé de Contrôle routier Québec par catégorie d'emploi et par région en équivalents temps complet (ETC)

	Commissaires routiers en vérification mécanique	Contrôleurs routiers en entreprise	Personnel de soutien administratif	Cadres	Total
Direction régionale de Québec et de l'Est-du-Québec			2,12	1,00	1,38	4,50
Service CR – Bas-Saint-Laurent-Est, Gaspésie	10,77	0,68	1,00	2,98		1,00	16,43
Service CR – Bas-Saint-Laurent-Ouest	7,25		0,90	1,00		1,00	10,15
Service CR – Saguenay – Lac Saint-Jean	13,99	0,67	1,93	4,43		1,31	22,33
Service CR – Côte-Nord	5,58			1,00		1,00	7,58
Service CR – Québec	22,67	0,25	1,00	1,98		0,91	26,81
Service CR – Chaudière-Appalaches	25,32	2,02	1,00	1,92		0,78	31,04
Total partiel régions de Québec et de l'Est-du-Québec	**85,58**	**3,62**	**5,83**	**15,43**	**1,00**	**7,38**	**118,84**
Direction régionale du Centre-du-Québec et du Nord-Ouest-du-Québec				2,03	0,92	1,00	3,95
Service CR – Mauricie–Centre-du-Québec	16,10	0,41		2,82		0,92	20,25
Service CR – Estrie	17,39		1,07	2,02		1,00	21,48
Service CR – Outaouais	14,11		1,00	2,32		0,77	18,20
Service CR – Rouyn-Noranda–Témiscamingue	7,40	0,75	0,68	2,25		1,00	12,08
Service CR – Val d'Or, Nord-du-Québec	8,43		1,00	1,63		1,00	12,06
Total partiel régions du Centre-du-Québec et du Nord-Ouest-du-Québec	**63,43**	**1,16**	**3,75**	**13,07**	**0,92**	**5,69**	**88,02**
Direction régionale du Grand-Montréal				3,98	1,18	1,00	6,16
Service CR – Montréal-Est,Laval-Est, Lanaudière	28,72	0,04	1,12	3,69		0,98	34,55
Service CR – Montréal-Ouest, Laval-Ouest, Laurentides	29,21		0,64	3,98		1,00	34,83
Service CR – Longueuil	31,77	0,68	3,00	4,69		1,00	41,14
Service CR – Saint-Jean	30,92	0,67		3,55		1,00	36,14
Total partiel région du Grand-Montréal	**120,62**	**1,39**	**4,76**	**19,89**	**1,18**	**4,98**	**152,82**
Total des directions régionales	269,63	6,17	14,34	48,39	3,10	18,05	359,68
Siège social		2,15		34,21	35,27	6,25	77,87
TOTAL 2007	**269,63**	**8,32**	**14,34**	**82,60**	**38,37**	**24,30**	**437,55**
TOTAL 2006	257,44	18,02	18,69	75,05	39,06	25,00	433,26
TOTAL 2005	239,69	36,22	18,42	74,15	42,68	28,42	439,58
TOTAL 2004	236,90	42,95	23,00	80,37	39,80	31,16	454,18

Gestion des ressources financières

En 2007, les produits et les charges relatifs au mandat de Contrôle routier Québec ont été de 61,0 millions de dollars, comparativement à 57,2 millions de dollars en 2006. Les charges sont évaluées selon une formule basée sur la gestion par activité et incluent la quote-part des coûts des unités de soutien de la Société de l'assurance automobile du Québec attribuée à son mandat de contrôle routier. Le tableau 3 présente les produits et les charges de l'agence pour l'exercice terminé le 31 décembre 2007.

Rappelons que l'agence Contrôle routier Québec est financée principalement par une contribution du gouvernement du Québec, qui découle d'une entente entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère des Finances du Québec[8]. Cette contribution équivaut aux charges relatives au mandat de contrôle routier de la Société moins les autres produits, jusqu'au montant maximal prévu par l'entente.

TABLEAU 3
Produits et charges pour l'exercice terminé le 31 décembre 2007
(en milliers de dollars)

	2007	2006
PRODUITS		
Contribution du gouvernement du Québec	58 595	54 181
Autres produits	2 400	2 980
TOTAL	**60 995**	**57 161**
CHARGES		
Traitements et charges sociales	37 819	34 698
Frais de déplacement	1 466	1 424
Services administratifs et professionnels	2 239	2 011
Frais de communication	2 099	2 086
Information et publicité	422	304
Mobilier, agencement et équipement	459	1 021
Frais d'entretien	2 754	2 751
Intérêts[9]	1 080	754
Loyers, taxes et électricité	2 164	2 094
Matériel informatique et bureautique	199	243
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	2 282	2 055
Impression, fournitures et autres charges	2 221	1 994
Amortissement des immobilisations	5 027	4 774
Loyer du siège social	764	952
TOTAL	**60 995**	**57 161**

8. Entente conclue en vertu de l'article 636 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2).
9. En 2007, les frais relatifs aux intérêts sont présentés séparément alors qu'en 2006, ils étaient inclus dans la poste « Impression, fournitures et autres charges ». Dans le présent tableau, les données de 2006 ont été modifiées pour les rendre comparables à celles de 2007.

Lexique

Attestation du PEP

L'*attestation du PEP* confirme qu'une entreprise propriétaire de véhicules lourds répond aux normes du Programme d'entretien préventif. Cette attestation est délivrée à la suite d'une évaluation faite en entreprise par le Service de la vérification mécanique et du soutien aux mandataires.

Avis de vérification d'un véhicule routier

L'*avis de vérification d'un véhicule routier (AVVR)* est un avis prescrivant un délai de 48 heures pour obliger un propriétaire à soumettre son véhicule à une vérification mécanique lorsqu'un contrôleur routier a des motifs de croire que le véhicule en question a été modifié (dans le sens de l'article 214 du Code de la sécurité routière) ou qu'il présente un danger. Cet avis est également utilisé pour obliger un propriétaire à soumettre son véhicule à une vérification photométrique des vitres situées de chaque côté du poste de conduite.

Bulletin technique

Le *Bulletin technique* a pour but d'informer les détenteurs du *Guide du mandataire* de l'entrée en vigueur d'une nouvelle politique ou d'une nouvelle norme relativement à la mise en œuvre du Programme de vérification mécanique obligatoire (PVMO). Un bulletin technique est également délivré lorsqu'il y a une modification ou pour apporter des précisions quant à l'interprétation à donner aux normes ou aux politiques en vigueur.

Bulletin d'information

Le Bulletin d'information a pour but d'apporter des précisions quant aux procédures à suivre pour vérifier les composantes des véhicules soumis au Programme de vérification mécanique obligatoire (PVMO).

Certificat d'immatriculation temporaire

Le *certificat d'immatriculation temporaire* autorise la mise en circulation d'un véhicule routier sur un chemin public pour une période de temps déterminée. Il est habituellement délivré par la Société ou par l'un de ses mandataires. Les contrôleurs routiers peuvent délivrer un tel certificat au propriétaire d'un véhicule routier immatriculé à l'extérieur du Québec et dont l'immatriculation n'est pas conforme aux dispositions d'une entente de réciprocité entre le Québec et un autre gouvernement.

Certificat de vérification mécanique

Le *certificat de vérification mécanique (CVM)* est rédigé par le contrôleur routier sur route ou par le contrôleur routier en entreprise lorsqu'il constate, à l'occasion d'une vérification sur route ou en entreprise, des défectuosités majeures ou mineures selon le Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers ou par le contrôleur routier en vérification mécanique dans le contexte d'une inspection pour obtenir une attestation reconnaissant le Programme d'entretien préventif de l'entreprise. Les CVM sont également délivrés par des mandataires de la Société à la suite d'une vérification mécanique effectuée conformément au Programme de vérification mécanique obligatoire.

Certificat restreint

Le *certificat restreint* est délivré par les contrôleurs routiers en vertu de la Loi concernant la taxe sur les carburants. Il est remis à une personne qui effectue un déplacement interprovincial ou international de personnes ou de biens sans être titulaire d'un permis de l'International Fuel Tax Agreement (IFTA) ou qui n'a pas de certificat de voyage occasionnel.

Conformité d'un mouvement de transport

La *conformité d'un mouvement de transport* est constatée lorsque l'ensemble des mesures prises au cours des contrôles sur route a permis de s'assurer que le mouvement de transport peut se poursuivre dans le respect des lois et des règlements.

Constat d'infraction

Le *constat d'infraction* est remis en main propre par le contrôleur routier à un contrevenant ou à son représentant pour lui signifier que des infractions ont été constatées et que des poursuites sont intentées. Les infractions peuvent se rapporter au Code de la sécurité routière, à la Loi sur les transports, à la Loi concernant la taxe sur les carburants, à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, à la Loi concernant les services de transport par taxi ou à la Loi sur les transports routiers (Canada).

Guide du mandataire

Le *Guide du mandataire* est conçu pour aider le mandataire à remplir adéquatement les obligations que la Société de l'assurance automobile du Québec lui confie dans le mandat de vérification mécanique et photométrique des véhicules routiers.

Ce guide contient les procédures que le mandataire doit suivre pour remplir les obligations décrites dans le cahier des charges ainsi que dans le contrat que le mandataire a signé avec la Société.

Guide du participant PEP

Le *Guide du participant PEP* s'adresse à tout propriétaire ou à tout locataire à long terme (un an et plus) d'un ou de plusieurs véhicules immatriculés au Québec et soumis à la vérification mécanique périodique obligatoire du Québec qui désire adhérer au Programme d'entretien préventif (PEP). Il décrit les exigences relatives au PEP ainsi que les modalités d'adhésion et d'application.

Mandat

Le *mandat* est un contrat qui lie la Société et un mandataire. Deux types de contrat existent : l'un est relatif aux véhicules lourds (plus de 3 000 kg); l'autre, aux véhicules légers (3 000 kg ou moins). Un contrat peut être assorti d'une ou de plusieurs annexes permettant au mandataire d'exploiter une unité mobile ou d'offrir des services d'expertise technique pour le compte de la Société.

Mandataire en vérification mécanique

Le *mandataire en vérification mécanique* est accrédité par la Société pour effectuer, contre rémunération, la vérification mécanique des véhicules visés par le Programme de vérification mécanique obligatoire et pour confirmer la conformité d'un véhicule à la suite de la délivrance d'un certificat de vérification mécanique indiquant une défectuosité mineure ou majeure.

Mouvement de transport

Le *mouvement de transport* se définit comme le déplacement d'un véhicule, ou d'un ensemble de véhicules, transportant des personnes ou des biens d'un point de départ donné vers la destination voulue.

Rapport d'infraction général

Le *rapport d'infraction général* est rédigé systématiquement par les contrôleurs routiers en entreprise lorsqu'ils constatent une infraction et, à l'occasion, par les contrôleurs routiers sur route s'ils constatent qu'une infraction a été commise et qu'aucun constat d'infraction ne peut être remis, immédiatement, au défendeur ou à son représentant. Lorsque ce rapport est remis en entreprise, il est appelé *rapport d'infraction général en entreprise(RIGE)*. Par la suite, ce rapport est transmis au ministère visé (ministère de la Justice du Québec, ministère des Transports du Québec, ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs du Québec ou ministère du Revenu du Québec) pour qu'il intente des poursuites contre le contrevenant.

Rapport d'inspection en entreprise

Le *rapport d'inspection en entreprise (RIE)* est remis, à la suite d'une inspection, à une personne responsable de l'entreprise. Il contient le résumé des principales observations et lacunes constatées et, le cas échéant, des recommandations pour les corriger.

Rapport d'intervention sur route

Le *rapport d'intervention sur route (RIR)* est un document qui vise à informer, par écrit, les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds de l'ensemble des vérifications, conformes ou non, effectuées par des contrôleurs routiers au cours d'une intervention.

SAAQ-Clic

SAAQ-Clic est une application qui consiste en des services offerts sur inforoute par la Société de l'assurance automobile du Québec. Destinés, principalement, aux mandataires en vérification mécanique, ces services ont rapport au traitement des certificats de vérification mécanique délivrés et aux services qui leur sont rattachés. À la suite d'une vérification mécanique, le mandataire doit consigner, dans un rapport de vérification mécanique, l'état du véhicule. Le formulaire électronique, prévu à cette fin, est aussitôt transmis à la SAAQ par inforoute.

Sommaire d'inspection

Le *sommaire d'inspection* est rédigé par les contrôleurs routiers en entreprise à la suite d'une inspection. Le déroulement, les résultats de l'inspection et, le cas échéant, les infractions constatées et les recommandations du contrôleur sont décrits dans le sommaire d'inspection, lequel est joint au rapport d'infraction général. S'il n'y a aucune infraction, le sommaire est conservé au service du contrôle routier de la région.

Transport de personnes

Le *transport de personnes* inclut le transport par autobus ou par minibus, le transport par taxi ou par limousine et le transport scolaire fait avec un véhicule routier circulant sur le réseau routier.

Transport de biens

Le *transport de biens* a trait à tout type de transport de biens, de marchandises ou d'équipements. Sont également inclus dans cette catégorie les véhicules-outils circulant sur le réseau routier.

Rapport annuel de gestion 2007

Annexes

ANNEXE 1 – LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ 173

ANNEXE 2 – CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC 176

Annexe 1

La présente annexe contient la liste des lois et des règlements qui sont appliqués, en tout ou en partie, par la Société.

Lois du Québec

Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011)

Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec[1]

Règlement de régie interne de la Société de l'assurance automobile du Québec[1]

Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25)

Règlement d'application de la Loi sur l'assurance automobile, Décret 1922-89, 1989 G.O. 2, 6340 [A-25, r.0.01]

Règlement sur les atteintes permanentes, Décret 1921-89, 1989 G.O. 2, 6299 [A-25, r.0.1]

Règlement sur l'attestation de solvabilité exigée en vertu de la Loi sur l'assurance automobile, R.R.Q., 1981, c. A-25, r.1

Règlement sur les contributions d'assurance, Décision 06-11-01, 2007 G.O. 2, 2125A [A-25, r.1.2]

Convention d'indemnisation directe pour le règlement des sinistres automobiles, Décision 07-03-27, 2007, G.O. 2, 1933 [A-25, r.2.4]

Règlement sur la définition de certains mots ou expressions aux fins de la Loi sur l'assurance automobile, R.R.Q., 1981, c. A-25, r.3

Règlement sur les délais de transmission des rapports médicaux aux fins de l'assurance automobile, R.R.Q., 1981, c. A-25, r.4

Règlement sur la détermination des revenus et des emplois et sur le versement de l'indemnité visée à l'article 83.30 de la Loi, Décret 1923-89, 1989 G.O. 2, 6342 [A-25, r.4.2]

Règlement sur les exemptions relatives à l'obligation d'être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité, Décret 614-84, 1984 G.O. 2, 1481 [A-25, r.5.2]

Règlement sur l'indemnisation prévue au chapitre II du titre IV de la Loi sur l'assurance automobile, Décret 1336-99, 1999 G.O. 2, 6133 [A-25, r.5.2.1]

Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire, Décret 1370-2000, 2000 G.O. 2, 7149 [A-25, r.5.4]

Règlement sur certaines indemnités forfaitaires mentionnées à l'article 44 de la Loi sur l'assurance automobile, R.R.Q., 1981, c. A-25, r.6

Règlement sur les indemnités payables en vertu du titre II de la Loi sur l'assurance automobile, Décret 1263-83, 1983 G.O. 2, 2718 [A-25, r.7.1]

Règlement sur le paiement en un versement unique d'une indemnité de remplacement du revenu, Décret 1335-99, 1999 G.O. 2, 6132 [A-25, r.7.1.1]

Règles de preuve et de procédure applicables aux affaires pour lesquelles la Société de l'assurance automobile a compétence, R.R.Q., 1981, c. A-25, r.9

Règlement sur le remboursement de certains frais, Décret 1925-89, 1989 G.O. 2, 6351 [A-25, r.9.2]

Règlement sur le revenu, R.R.Q., 1981, c. A-25, r.11

Règlement sur le traitement de demandes d'indemnité et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec, Décret 662-98, 1998 G.O. 2, 2797 [A-25, r.14]

Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2)

Arrêté du ministre des Transports du 22 mai 1990 concernant l'approbation des balances, 1990 G.O. 2, 1984 [C-24.2, r.0.001]

Règlement sur les casques protecteurs, Décret 1015-95, 1995 G.O. 2, 3497 [C-24.2, r.0.03]

[1] [illegible]

Règlement sur les commerçants et les recycleurs, Décret 1693-87, 1987 G.O. 2, 6374 [C-24.2, r.0.1]

Règlement sur les conditions d'accès à la conduite d'un véhicule routier relatives à la santé des conducteurs, Décret 32-89, 1989 G.O. 2, 255 [C-24.2, r.0.1.0001]

Règlement sur l'Entente canadienne sur l'immatriculation des véhicules, Décret 1644-95, 1995 G.O. 2, 5400 [C-24.2, r.0.1.03]

Règlement sur une entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et The National Police Agency de la République de Corée, Décret 471-2001, 2001 G.O. 2, 2876 [C-24.2, r.0.1.1.01]

Règlement donnant effet à l'Entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Confédération suisse, Décret 363-2006, 2006 G.O. 2, 1943 [C-24.2, r.0.1.1.02]

Règlement sur une entente de réciprocité entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de la Floride concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière, Décret 298-96, 1996 G.O. 2, 1883 [C-24.2, r.0.1.1.1][1]

Règlement sur une entente de réciprocité entre le Québec et l'État de New York concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière, Décret 495-88, 1988 G.O. 2, 2109 [C-24.2, r.0.1.2]

Règlement sur une entente de réciprocité sous forme d'échange de lettres entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Japon concernant l'échange des permis de conduire, Décret 297-96, 1996 G.O. 2, 1881 [C-24.2, r.0.1.2.01]

Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et la Driver and Vehicle Licensing Agency, Décret 547-2006, 2006 G.O. 2, 2677 [C-24.2, r.0.1.2.02]

Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de New York en matière de vérification mécanique des autobus, Décret 1448-90, 1990 G.O. 2, 3734 [C-24.2, r.0.1.2.1]

Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État du Maine concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière, Décret 695-92, 1992 G.O. 2, 3578 [C-24.2, r.0.1.2.2]

Règlement sur une entente entre le ministère de la Défense nationale du Canada et le ministère des Transports du Québec concernant les permis de conduire et certaines infractions criminelles aux règles de la circulation routière, Décret 1398-88, 1988 G.O. 2, 4908 [C-24.2, r.0.1.3]

Règlement sur une entente entre le Québec et la province de l'Ontario concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière, Décret 439-89, 1989 G.O. 2, 1899 [C-24.2, r.0.1.4]

Règlement donnant effet à l'Entente visant l'échange des permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Belgique, Décret 860-2003, 2003 G.O. 2, 3970 [C-24.2, r.0.1.4.1]

Règlement sur les ententes de réciprocité entre le gouvernement du Québec et certains États américains en matière d'immatriculation des véhicules de commerce, Décret 2232-84, 1984 G.O. 2, 5074 [C-24.2, r.0.1.5]

Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière, Décret 622-99, 1999 G.O. 2, 2394 [C-24.2, r.0.1.5.1]

Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis conformément aux articles 209.1 et 209.2 du Code de la sécurité routière, Décret 1426-97, 1997 G.O. 2, 7017 [C-24.2, r.0.1.6]

Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués, Décret 646-91, 1991 G.O. 2, 2432 [C-24.2, r.1.001]

Règlement sur les heures de conduite et de repos des conducteurs de véhicules lourds, Décret 367-2007, 2007 G.O. 2, 2088 [C-24.2, r.1.002]

Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers, Décret 1420-91, 1991 G.O. 2, 5881 [C-24.2, r.1.01.1]

Règlement sur les normes d'arrimage, Décret 583-2005, 2005 G.O. 2, 2966 [C-24.2, r.1.01.2]

Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers, Décret 1299-91, 1991 G.O. 2, 5213 [C-24.2, r.1.02]

Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers, Décret 1483-98, 1998 G.O. 2, 6221 [C-24.2, r.1.03]

Règlement sur les permis, Décret 1421-91, 1991 G.O. 2, 5919 [C-24.2, r.3.1.1]

Règlement sur le permis spécial de circulation, Décret 1444-90, 1990 G.O. 2, 3781 [C-24.2, r.3.2]

1 Cette entente n'est pas appliquée puisqu'elle n'est pas en vigueur. En vertu de l'article 4 de ce règlement, elle entre en vigueur par avis écrit à cet effet échangé entre les parties. À ce jour, un tel avis n'a pas été émis.

Règlement sur les points d'inaptitude, Décret 1003-2001, 2001 G.O. 2, 6194 [C-24.2, r.4.002]

Règlement sur le rapport d'accident, Décret 708-99, 1999 G.O. 2, 2526 [C-24.2, r.4.02.1]

Règlement sur les sommes à verser au gardien d'un véhicule routier, Décret 549-2000, 2000 G.O. 2, 2888 [C-24.2, r.4.1.3]

Tarif pour l'application de l'article 194 du Code de la sécurité routière, Décret 414-2004, 2004 G.O. 2, 1991A [C-24.2, r.4.1.4]

Règlement sur le transport des matières dangereuses, Décret 866-2002, 2002 G.O. 2, 5395 [C-24.2, r.4.2.1]

Règlement sur l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers, A.M., 1998, 1998 G.O. 2, 6071 [C-24.2, r.4.3]

Règlement sur les véhicules d'urgence, les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants et les cyclomoteurs pour personnes handicapées, Décret 867-87, 1987 G.O. 2, 3362 [C-24.2, r.5]

Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées, Décret 1058-93, 1993 G.O. 2, 5891 [C-24.2, r.5.01]

Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées, Décret 798-98, 1998 G.O. 2, 3073 [C-24.2, r.7]

Règlement sur un accord de réciprocité en matière d'immatriculation entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Nouveau-Brunswick, Décret 2211-85, 1985 G.O. 2, 6272 [C-24.1, r.0.2.1]

Règlement sur l'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française, Décret 1866-85, 1985 G.O. 2, 5826 [C-24.1, r.4.2]

Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier, Décret 1874-86, 1987 G.O. 2, 16 [C-24.1, r.16.1]

Code de procédure pénale (L.R.Q., c. C-25.1)

Loi sur la qualité de l'environnement (L.R.Q., c. Q-2)

Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds, Décret 1244-2005, 2005 G.O. 2, 7386 [Q-2, r.15.3]

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3)

Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, Décret 986-98, 1998 G.O. 2, 4463 [P-30.3, r.1]

Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01)

Règlement sur les services de transport par taxi, Décret 690-2002, 2002 G.O. 2, 3455 [S-6.01, r.2]

Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., c. T-0.1)

Règlement sur la taxe de vente du Québec, Décret 1607-92, 1992 G.O. 2, 6726 [T-0.1, r.1]

Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1)

Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants, R.R.Q., 1981, c. T-1, r.1

Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12)

Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises », Décret 944-2000, 2000 G.O. 2, 5404 [T-12, r.5.01]

Règlement sur les exigences applicables aux connaissements, Décret 1198-99, 1999 G.O. 2, 5172 [T-12, r.5.1]

Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services, Décret 61-2001, 2001 G.O. 2, 1244 [T-12, r.6.001]

Règlement sur la formation des conducteurs d'autobus et de minibus affectés au transport des écoliers, Décret 547-94, 1994 G.O. 2, 2074 [T-12, r.6.01]

Règlement sur la location des autobus, Décret 159-86, 1986 G.O. 2, 494 [T-12, r.10.1]

Règlement sur le transport par autobus, Décret 1991-86, 1987 G.O. 2, 24 [T-12, r.21.2]

Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves, Décret 285-97, 1997 G.O. 2, 1449 [T-12, r.24.2]

Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec, Décret 927-2001, 2001 G.O. 2, 6039

Lois du Canada

Loi sur les transports routiers (L.R.C., 1985, c. 29, 3e supp.)

Code criminel (L.R.C., 1985, c. C-46)

Préambule

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme public administré par un conseil d'administration composé de 12 membres nommés par le gouvernement. Le président du conseil d'administration est aussi directeur général. Dans la gestion de la Société, il est assisté par des vice-présidents aussi désignés par le gouvernement.

La Société de l'assurance automobile du Québec a notamment pour fonctions :

- d'administrer, en qualité de fiduciaire, le Fonds d'assurance automobile du Québec;
- d'appliquer le Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2), plus particulièrement ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences de même qu'aux normes de sécurité routière;
- d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises sur route et en entreprise;
- de promouvoir la sécurité routière.

La Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30) prévoit que les administrateurs publics sont soumis à des normes d'éthique et de déontologie édictées par règlement du gouvernement.

À cet effet, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (R.R.Q., c.M-30, r.0.1) énonce des principes d'éthique et des règles déontologiques devant encadrer le code d'éthique et de déontologie dont les organismes publics doivent se doter.

Considérant que les membres du conseil d'administration ont adopté le 1er septembre 1999, un code d'éthique et de déontologie et qu'au terme de cinq années d'application, les membres désirent renouveler et renforcer leur engagement à accomplir leur mandat en toute impartialité et intégrité, dans l'intérêt des citoyens, et ce, en vertu des valeurs de l'Administration publique québécoise et de celles de la Société de l'assurance automobile du Québec;

1. Le présent code a été adopté avant l'entrée en vigueur de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., c. G-1.02). Le conseil d'administration procède de la même en 2009.

En considération de ce qui précède, les membres du conseil d'administration adoptent le code d'éthique et de déontologie qui suit :

Chapitre I

Dispositions générales

1. À moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

« **administrateur** » :

- un membre du conseil d'administration de la Société qu'il exerce ou non une fonction à plein temps;
- les personnes désignées par la Société, qu'elles soient employées par la Société ou non, fonctionnaires ou non, pour agir comme administrateurs ou membres d'organismes ou d'entreprises non soumis au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En procédant aux adaptations nécessaires, les dispositions du présent code s'appliquent à ces personnes à titre de représentants de la Société.

« **autorité compétente** » : désigne :

- le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif;
- lorsqu'une dérogation concerne les personnes visées au paragraphe b) de la définition « administrateur », le président directeur général est l'autorité compétente pour recevoir les plaintes et en assurer le traitement conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et imposer, s'il y a lieu, les sanctions prévues;

« **conjoint** » : comprend la personne de sexe différent ou de même sexe qui est liée par un mariage ou une union civile à un administrateur et cohabite avec lui ou vit maritalement avec lui et qui est publiquement représentée comme son conjoint depuis plus d'un an;

« **conseil** » : désigne le conseil d'administration de la Société;

« **contrat** » : comprend un contrat projeté;

« **entreprise** » : désigne toute forme d'unité économique de production de biens ou de services ou toute autre affaire à caractère commercial, industriel ou financier ou association;

« **famille immédiate** » : désigne le conjoint, les enfants ou personnes à charge, les frères, sœurs, père et mère;

« **Société** » : la Société de l'assurance automobile du Québec;

2. Le présent code s'applique aux administrateurs.

3. Dans le présent code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste et/ou l'incitation à le poser.

4. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de la Société, de favoriser la transparence au sein de la Société et de responsabiliser les administrateurs.

5. Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes et des règles énoncés dans les différents règlements et lois, notamment la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1), la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   Au surplus, l'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter tous les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

6. Chaque administrateur doit compléter et signer une attestation sous la forme prévue où il déclare avoir pris connaissance du code et y être lié. Cette attestation, une fois complétée, est remise au président du conseil qui doit la remettre au secrétaire de la Société aux fins de conservation.

   Chaque nouvel administrateur doit faire de même dans les 30 jours de sa nomination.

Chapitre II

Principes d'éthique

7. L'administrateur contribue, dans le cadre de ses fonctions, à la réalisation de la mission de la Société et à la bonne administration de ses biens.

8. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, respecter les obligations que la loi et les règlements lui imposent et poursuivre, dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, l'intérêt de la Société.

   Il doit aussi agir avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

   Dans l'exécution de ses fonctions, l'administrateur fait bénéficier ses collègues et la Société des connaissances ou aptitudes qu'il a acquises au cours de sa carrière.

9. L'administrateur assure la promotion et la mise en œuvre des valeurs organisationnelles de la Société.

Chapitre iii

Règles déontologiques

La discrétion et la confidentialité

10. L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

11. L'administrateur assure et préserve la confidentialité des informations qu'il obtient dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions d'administrateur. Il doit s'assurer de la destruction sécuritaire de tout document confidentiel lorsque ce dernier n'est plus nécessaire à l'exécution de son mandat d'administrateur. Il doit user de retenue dans ses conversations afin de ne pas favoriser une partie au détriment d'une autre sur le plan des liens d'affaires qu'elle a ou pourrait avoir avec la Société.

12. L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant la Société.

    L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a des rapports directs importants.

13. Les obligations de discrétion et de confidentialité énoncées aux articles 10, 11, 12 et 20 n'ont cependant pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de consulter ce dernier ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle en vertu de la loi ou encore si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

14. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions demeure soumis aux règles énoncées aux articles 10, 11 et 12.

    L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a eu des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

La loyauté et l'intégrité

15. Le président et directeur général exerce ses fonctions de façon exclusive sauf si le gouvernement le nomme ou le désigne à d'autres fonctions.

    Nonobstant ce qui précède, le président et directeur général peut exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré de même que des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif, avec l'autorisation du secrétaire général du Conseil exécutif.

16. Le président et directeur général fait preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

17. L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

18. L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

19. L'administrateur ne confond pas les biens de la Société avec ses biens personnels et il ne les utilise pas à son profit ou au profit de tiers.

20. L'administrateur n'utilise pas à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Il demeure soumis à cette règle même lorsqu'il a cessé d'exercer ses fonctions.

21. L'administrateur n'utilise pas son statut d'administrateur aux fins d'influencer une décision d'un fonctionnaire relativement à un dossier dont celui-ci assume la responsabilité.

22. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de la Société.

23. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne peut, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Société est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    L'administrateur qui exerce des fonctions au sein de la Société ne peut, dans les circonstances et dans la période prévues au premier alinéa, traiter avec la personne qui a cessé d'y exercer ses fonctions.

L'impartialité

24. L'administrateur prend les décisions inhérentes à ses fonctions avec objectivité et indépendance. Il s'abstient d'agir en fonction de considérations étrangères aux valeurs organisationnelles de la Société, qu'elles soient de nature personnelle, familiale, sociale ou politique partisane.

    L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'un tiers.

25. L'administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Il doit éviter de se placer dans toute situation pouvant jeter un doute raisonnable sur sa capacité de s'acquitter de ses devoirs avec loyauté sans partage.

On entend par situation de conflit d'intérêts, toute situation où un administrateur a un intérêt personnel suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de la Société. L'intérêt peut être pécuniaire ou moral. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de la Société. Le risque que cela se produise est suffisant.

26. L'administrateur doit remettre au président du conseil dans les 60 jours de sa nomination et le 31 janvier de chaque année où il demeure en fonction, une déclaration écrite sous la forme prévue, mentionnant tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts. Cette déclaration contient les informations suivantes :

    - le nom de toute entreprise dans laquelle il détient, directement ou indirectement, des valeurs mobilières ou des biens, incluant des parts sociales, en précisant la nature et la quantité en nombre et en proportion des valeurs mobilières détenues et la valeur des biens;
    - le nom de toute entreprise pour laquelle il exerce des fonctions ou dans laquelle il a un intérêt significatif direct ou indirect sous forme de créance, droit, priorité, hypothèque ou avantage financier ou commercial;
    - le nom de toute association dans laquelle il exerce des fonctions ou dans laquelle il est membre en précisant ses fonctions le cas échéant ainsi que les objets visés par cette association.

    L'administrateur pour qui les dispositions des paragraphes a) à c) ne trouvent pas d'application doit remplir une déclaration à cet effet et la remettre au président du conseil.

    L'administrateur doit également produire une telle déclaration dans les 30 jours de la survenance d'un changement significatif à son contenu.

    Les entreprises et associations visées au présent article, sont celles rattachées aux champs d'activités de la Société, notamment :

    - les services aux personnes accidentées en vertu de la Loi sur l'assurance automobile, incluant la réadaptation;
    - les services aux usagers de la route, incluant les services concernant le permis de conduire, l'immatriculation et les licences de commerçant ou de recycleurs;
    - les services en sécurité routière, incluant les normes de sécurité des véhicules routiers servant au transport de personnes et de marchandises, les services de vérification mécanique, le contrôle routier sur route et en entreprise et les activités de promotion et de sensibilisation de la sécurité routière;
    - les activités de la Société touchant ses ressources matérielles et immobilières et les technologies de l'information.

27. L'administrateur à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

    Tout autre administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise, un contrat ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise, le contrat ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

28. Dès qu'il en a connaissance, l'administrateur doit dénoncer par écrit toute situation le concernant visée à l'article 7.1 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., chap. S-11.011). Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre la Société, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

29. La divulgation requise à l'article 27 se fait lors de la première réunion :

    - au cours de laquelle le contrat ou la question concernée est à l'étude; ou
    - suivant le moment où l'administrateur qui n'avait aucun intérêt dans le contrat ou la question concernée à l'étude en acquiert un; ou
    - suivant le moment où l'administrateur acquiert un intérêt dans le contrat déjà conclu; ou
    - suivant le moment où devient administrateur toute personne ayant un intérêt dans un contrat ou une question sous étude.

30. L'administrateur doit effectuer la divulgation requise à l'article 27, dès qu'il a connaissance d'un contrat visé par cet article et qui, dans le cadre de l'activité normale de la Société, ne requiert pas l'approbation des administrateurs.

31. Le vote d'un administrateur donné en contravention des dispositions du présent code, ou alors que l'administrateur est en défaut de produire la déclaration visée par l'article 27, est nul.

32. Le président du conseil remet les déclarations reçues en application des articles 26, 27 et 28 au secrétaire de la Société qui les conserve dans les dossiers corporatifs de la Société.

Les déclarations remises en vertu du présent article sont traitées de façon confidentielle.

33. Les articles 25, 27, 29 et 30 s'appliquent également lorsque l'intérêt concerné est détenu par un membre de la famille immédiate de l'administrateur.

34. Les dispositions du présent code relatives aux déclarations et aux conflits d'intérêts ne s'appliquent pas :

- à la détention d'intérêts par l'intermédiaire d'un fonds commun de placement à la gestion duquel l'administrateur ne participe ni directement ni indirectement;
- à la détention d'intérêts par l'intermédiaire d'une fiducie sans droit de regard dont le bénéficiaire ne peut prendre connaissance de la composition;
- à un intérêt qui, de par sa nature et son étendue, est commun à la population en général ou à un secteur particulier dans lequel œuvre l'administrateur;
- à la détention de titres émis ou garantis par un gouvernement ou une municipalité à des conditions identiques pour tous;
- à la détention d'un nombre minimal d'actions requises pour être éligible comme administrateur d'une personne morale.

Chapitre IV

Modalités d'application

35. Le président et directeur général voit à la promotion et au respect des principes d'éthique et des règles déontologiques devant inspirer les actions des administrateurs.

Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues.

Il préserve l'anonymat des plaignants, requérants et informateurs à moins d'intention manifeste à l'effet contraire. Il ne peut être contraint de révéler une information susceptible de dévoiler leur identité, sauf si la loi ou le tribunal l'exige.

À la demande des administrateurs, il fournit à ces derniers des avis relativement à ces déclarations ou à toute autre question de nature déontologique. À cette fin, il prend conseil auprès du Comité de gouvernance qui est chargé de réviser périodiquement le présent code.

36. Lorsque le président du conseil a des motifs raisonnables de croire qu'un administrateur n'a pas respecté l'une ou l'autre des dispositions du présent code, il en informe immédiatement l'autorité compétente en lui remettant une copie complète de son dossier. Cette communication a pour but de mettre en œuvre le processus disciplinaire prévu au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

37. Le secrétaire de la Société tient des archives où il conserve, notamment, les déclarations, divulgations et attestations qui doivent lui être transmises en vertu du présent code ainsi que les rapports, décisions et avis consultatifs.

38. L'administrateur en fonction à la date d'entrée en vigueur du règlement doit transmettre au président et directeur général dans les 60 jours de l'entrée en vigueur du présent code, l'attestation visée à l'article 6 et la déclaration visée à l'article 26.

39. Le présent code remplace le code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec adopté par la résolution AR-2102 du 99.06.10.

40. Le présent code entre en vigueur le 23 février 2005.

Société de l'assurance automobile
Québec

C4715 (08-05)